كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس

ديـــل كارنيجي



كيف تكسب الأصدقاء
وتؤثر في الناس



الأهلية للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية ، عمّان
وسط البلد ، خلف مطعم القدس
هاتف ٤٦٣٨٦٨٨ ، فاكس ٤٦٥٧٤٤٥
ص .ب : ٧٧٧٢ عمان/ الأردن

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس

تأليف : ديل كارنيجي
ترجمة : د . خليل البدوي

الطبعة العربيّة الأولى ، ٢٠٠١

تصميم الغلاف : المجموعة الطباعية/ بيروت

الصف الضوئي : الوسام للخدمات المطبعيّة ، عمّان ، هاتف ٤٦٥٧٨٦٩

الـكـتـاب : كيف تكسب الأصدقاء

وتؤثّر فـي الـنـاس

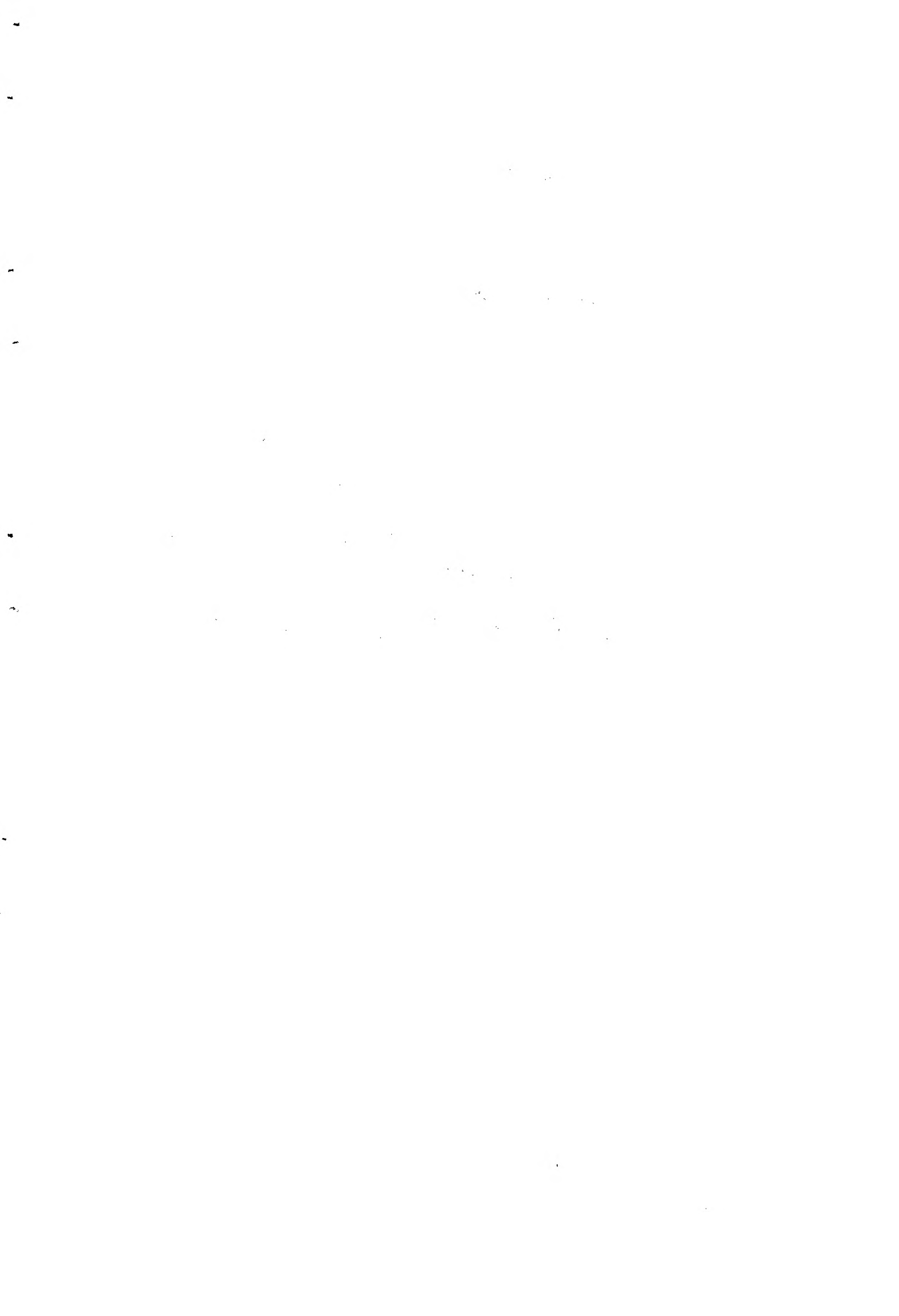
الـكـاتـب : ديـل كـارنـيـجـي

مؤلف كتاب «دع القلق وإبدأ الحياة - صاحب ومدير

معهد كارنيجي وقام بتدريب أكثر من ١٥٠٠٠ رجل أعمال وشخصيات سياسية بارزة

في أمريكا، - يهدف برنامج كارنيجي من خلال هذا الكتاب - (كيف تكسب الأصدقاء)

إلى إعداد الإنسان وتأهيله بكل مقومات النجاح في الحياة.



تقديم

أقصر طريق للتفوق

بقلم: لودل توماس

إحتشد ألفان وخمسمائة رجل وامرأة في قاعة الرقص الكبيرة بفندق بنسلفانيا في نيويورك في الساعة السابعة والنصف من إحدى ليالي الشتاء الباردة، ورغم امتلاء كل المقاعد إلا أن الجمهور أخذ بالتدفق حتى الساعة الثامنة مساء..حتى اكتظ المكان بالوقوف أيضاً.

وقف مئات الناس لمدة ساعة ونصف في تلك الليلة ليشاهدوا

ولكن ماذا يشاهدوا؟

هل هو عرض أزياء؟

هل هو سباق للدراجات مدتّهُ ستة أيام؟

أم أن الممثل كلارك جيبل سيظهر بوسامته لهم شخصياً..؟

كلا...لاهذا...ولا ذاك..

إن إعلاناً بالجريدة ملأ صفحة بأكملها ظهر تحت عناوين:

«ضاعف دخلك».

«تعلم الكلام المؤثر.

«إستعد للزعامة».

نعم...ظهر الإعلان هذا في صفحة كاملة في أكثر الصحف المسائية المحافظة في المدينة.

وقد لا تصدق إذا قلت لك أن الذّين استجابوا لهذا الإعلان هم الطبقة العالية اقتصادياً من تنفيذيين وموظفين وحرفيين الذّين تتراوح دخولهم بين ألفي دولار وخمسين ألف دولار سنوياً.

جاء كل هؤلاء لمتابعة دورة يقوم بتدريسها معهد ديل كارنيجي موضوعها..«الحديث المؤثر والرجال المؤثرون في الأعمال» وعن العلاقات الإنسانية.

بقي أن أذكر لكم أن هذه الدورة تقام موسمياً على مدى الأربع والعشرين عاماً الماضية.

ولا ننسى أن أقول أنه خلال هذه المدة تتم تدريب أكثر من خمسة عشر ألف رجل من رجال الأعمال والمحترفين على يد ديل كارنيجي.

كما تم تدريب العديد من الهيئات والشركات كشركة وستنج هاوس للكهربائيات والتصنيع وشركة ماكجرو - هيل للنشر وشركة بروكلين المتحدة للغاز وغرفة بروكلين التجارية والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء وشركة نيويورك للهاتف على يد كارنيجي والذي أجرى التدريب في مكاتب هذه الهيئات والشركات.

طرح سؤال: ماذا يريد أن يدرس الأشخاص من البالغون؟ وقد قامت جامعة شيكاغو والهيئة الأمريكية لتعليم الكبار ومدارس جمعية الشبان المسيحين بالإجابة على هذا السؤال من خلال دراسة تكلفت حوالي خمسة وعشرين ألف دولار..وأستمّرت عامين كاملين.

وقد كشفت هذه الدراسة عن أن اهتمام البالغين الأساس هو الصحة، ورغبتهم تعلّم التناغم بينهم وبين الآخرين والتأثيرت فيهم. أنهم يريدون ما يمكنّهم من إستخدام مقترحات (خاصة) في أعمالهم واتصالاتهم الإجتماعية..وعندما أرادوا أن يضعوا خطة للدروس لم يجدوا كتاب دراسي واحد ليستعينوا به لمساعدة الناس على حل مشاكلهم اليومية في علاقاتهم الإنسانية.

بينما وجدوا أثناء بحثهم مجلدات علمية تبحث في مختلف مناحي العلوم في الرياضيات اليونانية واللاتينية والرياضة البحتة وهي مجلدات لا تخدم الشخص

العادي..وهنا برزت الحاجة لحصول الفرد على المعرفة لسد حاجته الحقيقية وترشده وتساعده في علاقاته الإنسانية.

وهكذا وقف ثمانية عشر رجلاً أمام الميكرفون في القاعة الكبرى في فندق بنسلفانيا ليحكي كل منهم قصته.. قد منح كل واحد منهم خمس وسبعون ثانية فقط للحديث..كان المتحدثون من رجال الأعمال الأمريكيين: مدير تنفيذي للعديد من المتاجر، خباز، رئيس نقابة، اثنان من رجال البنوك، بائع شاحنات، بائع مواد كيميائية، رجل تأمين، سكرتير جمعية مُصنعّي الطوب، محاسب، طبيب أسنان، مهندس، بائع ويسكي، أحد رجال الدين المسيحي، صيدلي، محام.

إن القدرة على الكلام طريق مختصر للتميّز، إنها تضع الإنسان في دائرة الضوء، ترفعه إلى أعلى فوق الجماهير.

إن مهنة ديل كارنيجي هي مِثال مُدهش لما يمكن أن يحققه إنسان عندما تأتيه فكرة ما ويلهبه الحماس.

لقد ولد في مزرعة في ميسوري التي تبعد عشرة أميال عن السكك الحديدية..ورغم أنه لم يرَ سيارة تسير في الشارع حتى بلوغه الثانية عشرة إلا أنه الآن وهو في السادسة والأربعين أصبح كثير الترحال من مكان إلى مكان ومن بلد لآخر....كان صبياً يعمل في إحدى المزارع لقطف الثمار لقاء أجر قدره خمسة سنتات في الساعة..وهو الآن يستلم دولاراً واحداً في الدقيقة الواحدة لتدريب التنفيذيين في المؤسسات الكبرى على فن التعبير عن الذات. عمل راعياً للبقر..وكان يسوق الماشية ويختم العجول إلا أنه ذهب إلى لندن ليقدم مهاراته تحت رعاية صاحب السمو الملكي أمير ويلز.

نعم..هذا الصبي الذي كان فاشلاً عندما يحاول الكلام أصبح الآن مديراً شخصياً لي..إني أعترف أن نجاحي الشخصي يعود للتدريب على يد ديل كارنيجي لم يكن الحظ مواتياً لكارنيجي الذي كان يناضل من أجل التعلّم..فها هي المزرعة القديمة التي تقع في شمال غرب نهر الميسوري تتعرض لفيضان النهر الذي يدمرها عاماً بعد عام..الحبوب تغرق..والقش يجتاح المزرعة..حتى الخنازير لقيت مصرعها

بسبب مرض الكوليرا...ولقي سوق البغال والماشية كساداً لم يعهد من قبل.

وهاهو البنك يهدد بوقف فك الرهن..وبيعت المزرعة لفك الرهن..وأشترت عائلة كارنيجي مزرعة أخرى بالقرب من كلية المعلمين الحكوميين في دار نزيورج في ميسوري وأقام كارنيجي في المزرعة وكان يمتطي حصانه للذهاب إلى الكلية كل يوم...كان هذا الشاب الطموح يحلب الأبقار..يقطع الخشب..يطعم الخنازير الجيرسي الحمراء التي يقوم والده بتربيتها في المنزل للحصول على سلالة أصيلة منها. ومع كل هذا وذاك لا بد أن نعرف أنه كان يدرس اللاتينية على ضوء مصباح يعمل على الغاز..وبعد أن ينتهي من دراسته الليلية يدخل سريره بعد منتصف الليل ويضبط جرس المنبّه على الساعة الثالثة..ليستيقظ ويعنى بصغار الخنازير..وكان هذا دأبه كل يوم...

كان كارنيجي واحداً من أصل ستمائة طالب وأحد ستة طلاب لا يستطيعون الإقامة في المدينة..كان خجولاً من فقره..من سرواله القصير جداً ومعطفه الضيق الرث وكم حاول أن يناظر الطلاب في الألعاب الرياضية أو المناظرات أو الخطابة إلا أن حماسه وإستعداده يقل ويلاقي الهزيمة والفشل حتى إذا جربّ ذلك مع نفسه وهو على حصانه..أو عند عمله المتشعّب..لدرجة أنه فكر عدة مرات بالإنتحار.

إلا أن حماس هذا الشاب الذي لم يتجاوز الثامنة عشرة أنذاك بدأ يثمر وأخذ يفوز في كل مباراة للخطابة في الكُليّة..ولطالما دَربَّ كارنيجي الطلبة الآخرون الذّين طلبوا منه المساعدة بتدريبهم وقد فازوا أيضاً.

وعندما تخرج كارنيجي من الكُليّة بدأ ببيع سلسلة من المحاضرات بالمراسلة للعديد من مربي الماشية في نبراسكا الغربية ويومنج الشرقية. إلا أنه لم ينجح بعمله هذا وشعر بالإحباط وشدة اليأس إلى حَدّ البُكاء. وعندما فكّر بالعودة إلى الكلية لم يستطع لظروفهِ المادية الصعبة لذا قرر السفر إلى أوماها والحصول على عمل هناك..ولما لم يكن لديه نقود لشراء تذكرة سفر لذا سافر فوق قطار بضائع وهو يقوم بإطعام وسقاية الجياد البرية المحمّلة في عربتين من عربات القطار مقابل إنتقاله.

في جنوب أوماها عمل كبائع للحم الخنزير المدّخن والصابون ودهن الخنزير لحساب أرمور وشركاه.

قرأ كتباً عن فن البيع، ركب الجياد الأمريكية غير المدرّبة ولعب البوكر مع الأمريكيين من الهنود الحمر..وتعلم كيف يجمع المال.

والطريف أنه عندما لا يستطيع صاحب المتجر دفع ثمن لحم الخنزير المدخّن الذي يطلبه نقداً فإن ديل كارنيجي يأخذ بدلاً عن الثمن دستة من الأحذية ويبيعها لرجال السكك الحديدية ثم يعطي الثمن لأرمور وشركاه.وكان كارنيجي عندما يستقل قطار البضائع فإنه يستغل توقفه في أي محطة لتفريغ شحنته ليذهب إلى المدينة ليقابل بعض التجار ويحصل على طلباتهم..لقد أشترى ديل كارنيجي أرضاً غير منتجة لكنه خلال عامين دفع بها إلى المرتبة الأولى. وعندما عرض على أرمور وشركاه ترقيته قالوا له:

- إنك حققت ما بدأ غير ممكن.

ولكنه سرعان ما رفض الترقية وأستقال ليذهب إلى نيويورك، درّس كارنيجي في الأكاديمية الأمريكية للفنون الدرامية وكان أثناء تجوله في أنحاء المدينة يلعب دور الدكتور هارتلي في مسرحية (ببغاء السيرك) لكنه عاد إلى البيع ثانية تاركاً الشاحنات من أجل شركة سيارات باكارد موتور.

كان عملهُ اليومي شاقاً لم يتح له الوقت الكافي للدراسة وتأليف الكتب التي كان يطمح بتأليفها، لذا أستقال من عمله وكرسّ جهده ووقته بالتأليف ليعول نفسه من مدخوله للدراسة في إحدى المدارس الليلية.

وقد شجع ديل مدارس جمعية الشبان المسيحيين - في نيويورك - أن يمنحونه فرصة إلقاء محاضرات في الخطابة لرجال الأعمال، ولقاء دولارين في الليلة الواحدة لكنهم رفضوا دفع مثل هذا المبلغ..

إلا أنهم خلال ثلاث سنوات كانوا يدفعون له ثلاثين دولاراً في الليلة الواحدة.

وسرعان ما أصبح ديل كارنيجي يطوف نيويورك وفيلادلفيا وبالتيمور ثم لندن

وباريس..وقد كان عنوان محاضراته (الخطابة والرجال المؤثرون في الأعمال) وهي الآن النص الرسمي لكل جمعيات الشبان المسيحيين الأمريكية وجمعية رجال البنوك الأمريكيين وجمعية رجال الإئتمان الوطني، وامتدت دوراته في إثنين وعشرين كُلّيّة وفي جامعات نيويورك سيتي.

ويعلن ديل كارنيجي أن أي إنسان يمكنه التحدث عندما يغلي الغضب بداخله بقوله: «إنك لو لكمت أجهل إنسان على فكه وطرحته أرضاً سوف ينهض على قدميه وتحدث بفصاحة وبشكل قاطع لدرجة تفوق وليام چينجز بريان في أيامه المزدهرة».

كما يقول:

«إن أي إنسان يمكنه الكلام على الملأ بصورة مقبولة لو توفرت لديه الثقة بالنفس وفكرة تغلي ويقول:

إن طريقة تنمية الثقة بالنفس هي أن تفعل الشيء الذي تخاف أن تفعله وتترك خلفك تجارب ناجحة.

وكان يشجع أي رجل على الحديث قائلاً:

- لا تقلق إن المستمع متعاطف فكلهم في نفس القارب..وبالتدريب المستمر تنمو الشجاعة والثقة والحماس.

ويقول البروفسور وليام جيمس من جامعة هارفارد:

- إن الشخص العادي ينمي عشرة في المائة فقط من قدراته العقلية الكامنة.

إن ديل كارنيجي بمساعدته المذهلة لرجال وسيدات الأعمال في تطوير إمكاناتهم الكامنة، أوجد أحد أهم الحركات الفاعلة لتعليم الكبار.

مـقـدمة

كيف تم تأليف هذا الكتاب؟ ولماذا؟

لقد قامت دور النشر في أمريكا بطبع أكثر من خمسة ملايين كتاب في مختلف الإختصاصات خلال الخمس والثلاثين سنة الأخيرة وكان الكثير منها مملاً وفشل حالياً.

«الكثير» هل أنت قلت هذا؟

نعم فرئيس إحدى أكبر دور النشر في العالم أعترف لي أن شركته بعد خمس وسبعين سنة هدرت ما تنفقه من مال لسبعة كتب من كل ثماني تقوم بنشرها.

لماذا إذن أجازف بتأليف كتاب آخر؟

ولماذا ينبغي الإهتمام بقراءة الكتاب بعد تأليفه؟

هذان السؤالان الوجيهان سوف أجيب عليهما بدقة.

كيف ولماذا تم تأليف هذا الكتاب؟

سوف يضطرني ذلك إلى تكرار بعض الحقائق التي قرأتها لتوك في مقدمة للسيد دول توماس بعنوان طريق مختصر للتفوق.

كنت أقوم بدورات تعليمية للمحترفين من الرجال والنساء منذ عام ١٩١٢ في نيويورك.

لقد قمت بدورات في الخطابة وهي دورات متخصصة للكبار، وهذه تحتاج إلى خبرة فعّالة كي يفكروا بأنفسهم ويعبروا عن أفكارهم بوضوح وفاعلية ولكني ادركت بمرور الوقت أن هؤلاء الكبار مع حاجتهم إلى التدريب في الخطابة والتدريب على الإنسجام مع الناس في الأعمال اليومية والإتصالات الإجتماعية.

وادركت أيضاً انني في حاجة ماسّة إلى مثل هذا التدريب. كم كانت الحاجة ماسة إلى كتاب مثل هذا بين يدي منذ عشرين سنة مضت.

ربما يكون التعامل مع الناس هو أكبر مشكلة يمكن أن تواجهها وبخاصة إذا كنت رجل أعمال.

نعم وذلك ضروري لو أنك ربة بيت أو مهندسة معمارية أو مهندس.

تم إجراء بحث منذ عدة سنوات مضت تحت رعاية مؤسسة كارنيجي للنهوض بالمدرسين الذّين اكتشفوا حقائق أكدتها الدراسات التي تم إجراؤها معهد كارنيجي للتكنولوجيا أن حوالي خمسة عشر بالمائة من النجاح المالي للإنسان يعود إلى معرفته الفنية، وخمسة وثمانين في المائة يعود إلى المهارة في الهندسة الإنسانية للشخصية، والقدرة على قيادة الناس.

لقد قمت خلال عدة سنوات بدورات عدة في نادي المهندسين بفيلادلفيا، وفي فرع نيويورك للمعهد الأمريكي لمهندسي الإلكترونيات، وكان مايزيد على ألف وخمسمائة مهندس قد مروا عبر فصولي الدراسية.

يستطيع المرء - على سبيل المثال - استئجار مهارات فنية في الهندسة والمحاسبة والفن المعماري، أو في أي حرفة أخرى بخمسة وعشرين دولاراً إلى خمسين دولاراً في الإسبوع على سبيل المثال ولكن الإنسان الذي يمتلك معرفة فنية وقدرة على التعبير عن أفكاره والإضطلاع بالزعامة وإثارة الحماس بين الرجال ذلك هو الإنسان الذي يحصل على أعلى كسب مادي.

أخبر جون دي روكفلر ماثيوس براسن وهو في قمة نشاطه بأن:

«القدرة على التعامل مع الناس هو بمنزلة إمكان شراء سلعته مثل السكر أو البُنّ».

قال چون دي:

«ولسوف أدفع أكثر من أجل تلك القدرة، أكثر من أي إنسان يستطيع أن يدفع على وجه البسيطة».

قامت جامعة شيكاغو ومدارس جمعية الشبان المسيحية الأمريكية بإجراء

دراسة لعامين – حول ما يريد الكبار دراسته، وتكلفت هذه الدراسة خمسة وعشرين ألف دولار أمريكي، وكان الجزء الأخير قد تم إجراؤه في مدينة ميرين في كونكتيكت. وقد تم إجراء لقاء مع كل الكبار في ميرين وطلب من كل منهم الإجابة على مائة وستة وخمسين سؤالاً مثل: مالعمل الذي تمارسه أو مامهنتك؟ ماعملك؟ كيف تشغل وقت فراغك؟ مادخلك؟ ماهي هواياتك؟ ماهي مشاكلك؟ ماهي المواد التي تهتم بها في دراستك إهتماماً زائداً؟ وهكذا كشفت الدراسة أن الصحة هي إهتمام الكبار الأول، ويأتي في المرتبة الثانية كيف تفهم الناس وتنسجم معهم، كيف تنقل خبرتك إلى الآخرين، وكيف تكسب الآخرين إلى طريقة تفكيرك؟

وقد قررت اللجنة القائمة على هذه الدراسة القيام بدورة دراسية مماثلة للكبار في ميرين، وبحثوا عن كتاب دراسي في هذا الخصوص أتصلوا بمسؤول بارز عن تعليم الكبار وطلبوا منه أن يساعدهم على العثور على كتاب واحد يفي بهذا الغرض فأجاب:

«لا أعرف ما يريد أولئك، لكن الكتاب الذي يحتاجونه لم يتم تأليفه بعد». حيث أنه لا يوجد ذلك الكتاب فقد حاولت تأليف كتاب لاستخدامه في دوراتي الدراسية الخاصة بي».

ها هو الكتاب بين يديك وأرجو أن يعجبك..وأن يفي بالغرض الذي تحتاجه. لقد قرأت كل شيء أمكنني العثور عليه في هذا الخصوص..قرأت كل شيء بداية من درورثي ديكس وسجلات محكمة الطلاق ومجلة الآباء، إلى البروفيسور أوڤرستريت والفريد أولد ووليام جيمس، كماكلفت باحثاً ليقضي عاماً ونصف العام في مكتبات مختلفة ليقرأ كل شيء فاتني ويثابر على دراسة المجلات الضخمة المتخصصة في علم النفس والإنكباب على قراءة المئات من مقالات المجلات ويبحث في ترجمات عديدة، ومحاولة معرفة كيفية تعامل العظماء من كل الأعمار مع الناس، وقرأنا حياة كل القادة العظماء من چوليوس إلى توماس أديسون..حتى أننا قرأنا أكثر من مائة كتاب في سيرة حياة ثيودور روزفلت وحده وآلينا على أنفسنا على أن لا ندخّر وقتاً ولا نفقات لنكتشف كل فكرة عملية يكون أي واحد قد أستخدمها عبر الأعمار ليكسب الأصدقاء ويؤثر في الناس.

وقمت – شخصياً – بلقاء العديد من الناجحين مثل ماركوني فرانكلين دي روزفلت، أوين دي – يانج، كلارك جيبل، ماري بكفورد، مارتن جونسون، محاولاً إكتشاف الأسلوب الذي أستخدموه في علاقاتهم الإنسانية.

وتوسعت هذه المعلومات إلى محاضرة تستغرق ساعة وثلاثين دقيقة كنت ألقيها كل موسم على الكبار لسنوات في دورات معهد كارنيجي في نيويورك. أعطيت الكبار الكتاب وحفزتّهم على إختباره في عملهم وإتصالاتهم الإجتماعية ثم العودة للفصل الدراسي ليتحدث كل منهم عن تجربته والنتائج التي حققها كل منهم.

ومنذ سنوات بدأنا نخرج بمجموعة من القواعد تم طباعتها على بطاقة لا يزيد حجمها على بطاقة البريد، وفي الموسم التالي بطاقة أكبر ثمّ كراسة فسلسلة من الكتيبات وإتسّع كل منها في الحجم، والآن يأتي هذا الكتاب بعد خمس عشرة سنة من البحث والتجربة.

إن القواعد التي أرسيتها في هذا الكتاب ليست مجرد نظريات أو عمل تخميني وحسب إنما طبقت هذه النظريات والأعمال والمبادئ حرفياً وشاهدت تطبيقها يؤثر ويطور حياة كثير من الناس.

حتى أن صاحب العمل غيّر فلسفة حياته وكانت مؤسسته متوهجة بالولاء والحماس الجديدين ونما روح الفريق المتعاون بينهم بصورة جديدة وكيف لا وأن هناك رجلاً مع ثلاثمائة وأربعة عشر موظفاً إنضم إلى تلك الدورات الدراسية ودرسوا المبادئ التي تمت مناقشتها في هذا الكتاب.

«عندما أعتدت المشي خلال مؤسستي، لم يقم أحد بتحيتي. كان الموظفون في الواقع ينظرون إلى الإتجاه الآخر عندما يرونني أقترب، لكنهم الآن أصدقائي، حتى حارس المبنى يناديني بإسمي الأول»

عند كتابة هذا الفصل تلقيت خطاباً من أحد الألمان من المدرسة القديمة وهو من الأرستقراطيين خدم أجداده أجياله كضباط محترفين في الجيش تحت قيادة أسرة هوهو نررلرني الحاكمة التي ينتسب إليها ملوك بروسيا وكان الخطاب قد كتبه هو على ظهر باخرة تمخر عباب المحيط الأطلسي..وفي هذا الخطاب أخبرني عن تطبيق تلك المبادئ.

رجل آخر من نيويورك وهو رجل كبير متخّرج من جامعة هارڤارد، ثري وصاحب أكبر مصنع للسجاد كتب لي يقول:

- لقد تعلمت الكثير في خلال أربعة عشر أُسبوعاً خلال نظام التدريب عن موضوع، «التأثير في الناس» وما تعلمته لم أتعلمّه في الجامعة خلال أربع سنوات.

أما ماقاله البروفسور وليام جيمس من هارفارد أمام ستمائة رجل في نادي بيل في نيويورك مساء الخميس في الثالث والعشرين من شهر فبراير عام ١٩٣٣ فليس لي تعليق عليه...أنا مجرد ناقل لهذا التصريح الذي قال فيه:

«بالمقارنة إلى ما ينبغي أن نكون فإننا فقط انصاف مدركين، إذ أننا نستخدم جزءاً صغيراً من مصادرنا العقلانية والجسمانية، إن الفرد منا يعيش إلى حد بعيد داخل أسوار حدوده يمتلك قوى من أنواع مختلفة كان عادة يخفق في تحقيقها.

إن تلك القوى التي «يخفق عادة في استخدامها» هو الغرض الوحيد من هذا الكتاب لمساعدتك في إكتشاف وتطوير الإستفادة عن طريق تلك المميزات النائمة التي لا نستخدمها.

قال الدكتور چون دي - هيبن، الرئيس السابق لجامعة برنستون: «التعليم هو القدرة على مجابهة مواقف الحياة».

ولو أنك بمرور الوقت فرغت من قراءة الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب، ولم تكن مؤهلاً بصورة أفضل لمجابهة مواقف الحياة، سأعتبر هذا الكتاب فاشلاً.

فهذا الكتاب ناجح بقدر إهتمامك به، لأن هيربرث سبنسر قال:

«الهدف الكبير من التعليم ليس المعرفة وإنما الفعل».

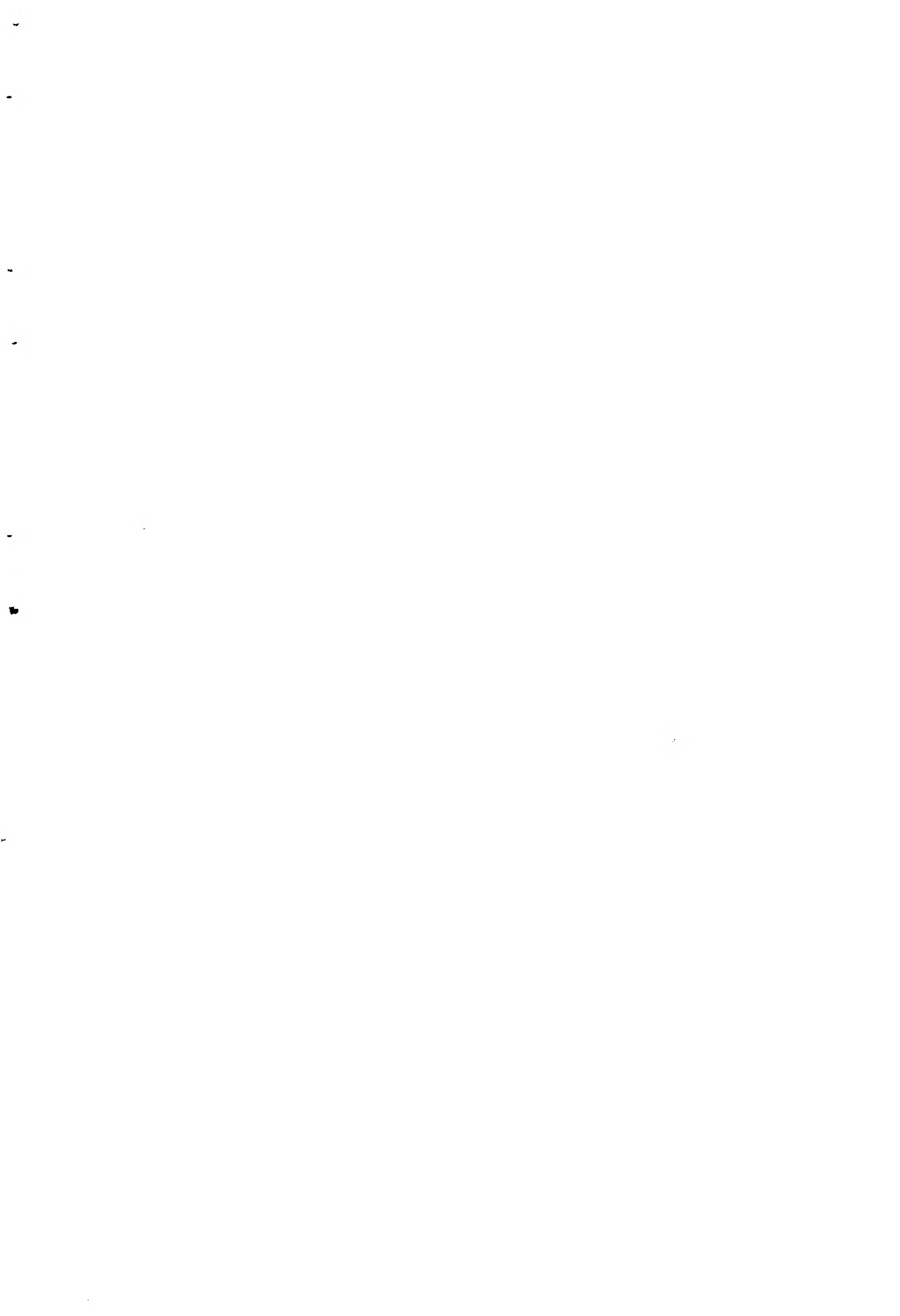
وهذا الكتاب كتاب فعل.

دعنا ندخل في صلب الموضوع.

ديل كارنيجي

الجـزء الأول

الـفـنـون الاسـاسـيـة فـي مـعـامـلـة الـنـاس



الفصل الأول

إذا أردت جمع العسل، لا تركل الخَليّة

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك في السابع من شهر مايو ١٩٣١ مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين - أصبح المجرم في موقف حرج بعد أن وقع في شرك في شقة حبيبته في شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومخبر سرّي حصاراً على سطح الشقة وفتحوا فجوات في سطحها، وحاولوا إجباره على الخروج بكل السُبل.. بالغاز المسيل للدموع.... ببنادقهم سريعة الطلقات....

ورغم مرور أكثر من ساعة من تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولي وطقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة الا ان كرولي بقى جالساً على مقعده الوثير....لم يخف.... لم يرتعب..... ولم يهرب....

وشاهد معركة تبادل إطلاق النار عشر الآف شخص وهم في حالة فزع.

وعندما تم إلقاء القبض على كرولي أعلن مالروني مفتش الشرطة قائلاً:

- ان هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذّين تمت مواجهتهم في تأريخ نيويورك.ولنتساءل: كيف كان كورلي ينظر الى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطاباً بعنوان «إلى من يهمه الأمر » والدم يتدفق من جراحه تاركاً أثر قرمزياً على الورق.

«تحت معطفى يوجد قلب مرهق، لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد ».

كرولى، قبل هذا بوقت قصير كان في حفل تقبيل في الطرق إلى لونج أيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

«دعني أرى رخصة قيادتك »

سحب كرولى مسدسه دون أن ينبس بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران،

وعندما سقط الضابط وهو يحتضر، قفز كرولى من السيارة وأنتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضاً. وكان ذلك هو القاتل الذي قال: «تحت معطفى قلب مرهق، لكنه قلب طيب، لا يلحق الأذى بأحد»

كان كرولى محكوماً بالإعدام بالكرسي الكهربائي، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ في سنج سنج، هل قال: هذا هو الجزاء لقتل الناس؟«لا وإنما قال: «هذا هو ما لقيته لأجل الدفاع عن نفسي».

لم يلم كرولي نفسه

ونتساءل هل ذلك موقف غير عادى بين المجرمين؟

هل تظنّ ذلك! استمع جيداً إلى هذا:«أمضيت أفضل سنوات حياتي، أمنح

الناس السرور، وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب، لكن ما حصلت عليه هو الإساءة، وأن أصبح مطارداً من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابوني. نعم، عدو شعب أمريكا الأول سابقاً، زعيم العصابة المنحوس الذي ألحق بشيكاغو الضرر الفادح

آل كابوني لم يدن نفسه فقد أعتبر نفسه منقذاً للشعب ولكن لم يعزف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى داني دتس شولتز أسوأ الغادرين في نيويورك والذي سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرح في لقاء صحفي: أنا صديق الشعب وحبيبه.. وقد صدّقَ نفسه أنه كذلك.

المجرمون في سنج سنج...هؤلاء الاشرار أنهم بشر مثلى ومثلك وهم يبررون سلوكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أو قد تكون منطقية لكنهم يوضحوا بإصرار بأنه لا ينبغي أن يُسجنوا اطلاقاً.

حتى الراحل جون واناميكر أعترف قائلاً:

«تعلمت منذ ثلاثين عاماً مضت أنه من الحماقة ان أوّبخ لاني أستطعت التغلّب على

الكثير من المتاعب..تغلبت عليها بذكائي... حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوي».

وهنا تحتم عليّ أن أبقى ثلث من الزمان كي أدرك حقيقة ان تسعة وتسعين في المائة من الناس لا ينقد احدهم نفسه إطلاقاً مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الإنتقاد يضع الانسان في موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولان الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذي إحساسه.

في الجيش الالماني مثلاً لا يدع الجندي يقدم شكواه مباشرة إذا حدث شيء بل عليه التروي حتى يهدأ...وهو إن قدم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعرض إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض في سنة ١٩٠٨ نصب تافت رئيساً، ثم ذهب إلى إفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقاومته التجديد، وحاول ضماناً الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفسه، فكوّن حزب بول موز وحجّم الحزب الجمهوري الأمريكي، وفي الانتخاب التالي فاز وليام هارد تافت والحزب الجمهوري بمقعدين فقط عن ولايتي همافيرمونت وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرفها الحزب الجمهوري على الإطلاق.

وبصراحة ان كل الانتقادات التي وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئة بل جعلته يجادل أفعاله والدموع في عينيه ليقول:

«لا أدري كيف كان يمكنني أن أفعل خيراً مما قمت به».

ولنأخذ فضيحة تيبوت دوم للبترول التي جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدةّ وهزتّ الأمة...

هل قلت الفضيحة؟ ها هي حقائقها:

عندما عهد الى وزير الداخلية في وزارة هاردنج السيد البرت فول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية في إلك هيل تيبوت والتّي خصصت لاستخدام البحرية المستقبلي.

لقد سلم الوزير عقداً سخياً وبدون عروض تنافسية الى صديقه أدوارد إل دوني مقابل قرضاً قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية في المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هددت بدمار الحزب الجمهوري ووضعت ألبرت فول خلف قضبان السجن بعد أن أدِينَ وسيق الى المذبح وتم صلبه.

هربرت هوفر بعد سنوات وفي خطاب عام أوضح الى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهني الذي سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت واخذت تضرب وجهها بقبضتها وتصرخ:

- ماذا؟ ان زوجي فول لم يخن أحد مطلقاً وانه لو ملئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغرى زوجي بارتكاب مثل هذا الخطأ.... هو نفسه الذي تمت خيانته.

دعنا ندرك ان الشخص الذي ننتقده ربما يبرر افعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذي يقول:

«لا أدري كيف كان يمكننى أن أفعل خيراً مما قمت به ». إبراهام لنكولن راقد يحتضر في غرفة نوم، في منزل متواضع أمام الشارع الذي يقع فيه مسرح فورد حيث أطلق عليه بوث الرصاص في صباح يوم السبت الخامس عشر من أبريل عام ١٨٦٥.

قال وزير الحربية ستانتسون ولنكولن ممدد على السرير:

«هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم».

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاث سنوات لكتابة - واعادة كتابة - عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان: لنكولن الذي لا يعرفه الناس.

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعاراً تسخر من الناس ويلقي بها في الطريق كي يعثر الناس على تلك الخطابات.

أحدثت تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة.

وحتى بعد ان أصبح لنكولن محامياً في سبرنج فيلد هاجم خصومه في الصحف.

لنكولن بعد أن أصبح محامياً في سبرنج فيلد، ألينوى، هاجم خصومه صراحة في الصحف وقد سخر في خريف عام ١٨٤٢ من سياسي أيرلندي ميّال إلى العِراك، يدعى جيمي شليدرز، هجاه لنكولن، من خلال خطاب تم نشره في صحيفة سبرنج فيلد ضجّت المدينة بالضحك وأكتشف شيلدرز أن الذي كتب الخطاب هولنكولن، فقفز على حصانه وأنطلق إلى لنكولن وتحّداه في مبارزة، لم يكن لنكولن يريدها، عارض المبارزة، ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوّث سمعته، أختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويلين وقد تلقى دورساً في المبارزة، وفي اليوم المحّدد. استعدوا للقتال حتى الموت، وفي الدقيقة الأخيرة قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المباراة، وأوقفوا المبارزة.

كان هذا الحادث فارقاً في حياة لنكولن، فقد علمتّه هذه الحادثة درساً لا يقدر بثمن في فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصب لنكولن جنرالاً جديداً على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب، بيرنسايد، هوكو، ميد - أخطأوا خطئاً فاحشاً مما جعل نصف الأمّة تدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، ولن لنكولن بسلام، وبدون حقد لأحد، أقام سلاماً مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول: لا تدينوا كي لاتدانوا».

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن:

- لا تنتقدوهم! فهم كانواتحت ظروف قد نقع مثلهم تحت ظروف مماثلة».

وهاك مثالاً:

عندما كانت معركة جتسبرج في ايامها الثلاثة الأولى من شهر يوليو عام ١٨٦٣ وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لي) في التقهقر جنوباً بينما غرقت العاصمة في المطر ووصل بوتوماك مع جيشة المهزوم وجد أمامه نهراً مرتفعاً لا يمكن عبوره وجيش

الاتحاد المنتصر خلفه وقع لي في فخ لم يستطع الافلات منه، إنتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد الاّ يستدعي مجلس الحرب بل يباغت لي فوراً وينتهي الحرب.

وطلب اضافة للتغراف الذي بعثه الى ميد بأن إرسل رسولاً يطلب منه العمل فوراً لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فأستدعى مجلس الحرب ورفض رفضاً قاطعاً مهاجمة لي.

وانحسر الماء في النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك.

ثار لنكولن غاضباً في ابنه روبرت قائلاً:

- يالِهي ماذا يعني هذا؟ كانوا في متناول يدنا.... كان لا بد ان يكونوا في قبضتنا آه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسي».

وعندما جلس لنكولن كان مستاءً وكتب الى ميد هذا الخطاب :

عزيزي الجنرال:

لا أظن أنك تقدر جسامة هروب لى، كان في متناول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة، ولكن استمرت الحرب إلى أجل غير مسمى. إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لى يوم الاثنين الماضي، فكيف تستطيع فعل ذلك في جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بأقل من ثلثي القوة التي كانت بحوزتك. فرصتك في النجاح ضاعت، أنا حزين جداً من أجلك ».

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد مرته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه: - لو أرسلت هذا الخطاب لأستراحت مشاعري لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أدانني وسوف يثير في مشاعري قاسية مما تجعلني تلك المشاعر أحسّ بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الإستقالة من الجيش.

يقول روزفلت اني كرئيس عندما تواجهني مشكلة معقدة انظر الى الخلف الى لوحة

صخمة للنكولن معلقة على مكتبه في البيت الأبيض ويسأل نفسه : - ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكاني؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفوشيوس: «لا تشك من الثلج الذي على سطح جارك، وعتبه بابك مسدودة بالثلج».

عندما كنت شاباً وأردت أن أترك أثراً في الناس، كتبت بحمق خطاباً إلى ريتشارد هاردنج ديفيز كأديب ضخم في أمريكا. كنت أعد مقالاً عن المؤلفين، وسألت ديفيز عن طريقة في العمل، ولما كنت مشغولاً بأن أترك إنطباعاً لدى ديفيز أنهيت ملحوظتي القصيرة بالكلمات:«تُستَكْتب ولا تقرأ ».

لم يتضايق ديفيز، إنه ببساطة أعاده إليّ مع ملحوظة أسفله تقول:

«سلوكك السيء لم يكن الا نتيجة لأخلاقك السيئة ».

أقولها بصراحة أني أخطاءت ولكني تضايقت جداً لدرجة أنني عندما قرأت عن موت ريتشارد هادرنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الاساءة راسخة في ذهني وأنا خجل من إعترافي.

تذكرّ وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشرّ والكبرياء والغرور.

الانتقاد شرارة ربما سببّت إنفجاراً في مخزن البارود،

الجنرال ليونارد وود، مثلاً إنتقاده وحرمانه من الذهاب مع الجيش إلى فرنسا كانت لطمة لكبريائه عجّلت بموته.

توماس هاردي واحد من أعظم الروائيين الذين أثرو في الأدب الإنجليزي، الإنتقاد الحادّ هو الذي جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذي ساق توماس تشاترتون - الشاعر البريطاني - إلى الانتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة في شبابه، صار دبلوماسياً، وبارعاً في معاملة الناس، وتم تتويجه سفيراً لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟ قال:

«لن أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس».

أي أحمق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكي، ومعظمهم يفعلون، ليكن المرء متفهماً ومتسامحاً، قال كارليل: «الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه.

بدلاً من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم...هذا مفيد جداً خير من الإنتقاد وبالتالي فأنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

«كي تفهم الجميع، سامح الكل».

وكما قال الدكتور جونسون: اللّه ذاته ياسيدي لا يُحاكم الانسان الاّ بعد موته » فلماذا نحاكمه نحن في حياته؟

الفصل الثاني

السر الكبير للتعامل مع الناس

تجبر

هناك طريقة واحدة تجرب أي شخص على أن يفعل أي شيء تريده.

طبعاً هذه الطريقة ليست هي بتصويب المسدس الى صدره»

أولاً بتهديده باطلاق الرصاص عليه..

وان كان طفلاً فتستطيع ان تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين في القرن العشرين يقول:

« ان كل شيء نفعله ينحدر من دافعين«الدافع الجنسي والرغبة في العظمة.

أما البرفيسور الأمريكي جون ديوي فقد قال بصورة مختلفة:

«ان أعمق دافع في طبيعة الانسان هو «الرغبة في أن يكون مهماً»

انت عزيزي القارىء ماذا تريد؟

ان كل انسان طبيعي يطمح بتلهف الى:

١ - الصحة وحفظ الحياة

٢ - الغذاء.

٣ - النوم.

٤ - المال والاشياء التي يشتريها.

٥ - الحياة المستقبلية.

٦ - الشباع الجنسي.

٧ - رفاهية اطفالنا.

٨ - الشعور بالأهمّية.

لنكولن يقول في أحد خطاباته: "ان كل واحد منا يحّب الثناء.

اما وليام جيمس فقد قال: ان أعمق مبدأ في طبيعة الانسان هو اللهفة في أن يتم تقديره ».

ان الرغبة في الشعور بالأهميّة هي الاختلافات الهامّة بين الانسان والحيوان.

عندما كنت صبياً أعمل في مزرعة في ميسورى كان والدي يربي أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه. وكناقد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا في المهرجانات، فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات.

قام والدي بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصيلين الطويل. يمسك بطرفه وأمسكت أنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التي فازت بها لكن والدي كان يهتم بها، ان تلك الجوائز أعطته شعوراً بالأهمية.

ها هو كاتب البقّال غير المنظّم والفقير الذي درس بعض كتب القانون التي عثر عليها في قاع برميل النفايات ...هل عرفته؟ انه إبراهام لنكولن!!

يقول: إ. بي. مالرونى، مفتش شرطة سابق في نيويورك:«المجرم الشاب العادي اليوم ملىء بالشعور بالأهمية، وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلاً، التنبؤ غير المستحّب لأخذ «الضربة الساخنة» من الكرسي الكهربائي يبدو بعيداً، طالما يمكنه التأمل في الأشخاص الذين يشبهون في صور باب روث، لاجارديا، انشتاين، ليندبيرج، توسكانيني أو روزفلت».

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت. ذلك يحدد صفتك،

ان جون دي وكفلر مثلاً حصل على الاهمية عندما أنفق ماله لإقامه مستشفى حديث في بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذّين لم يرهم ولم يروه.

كما ان ديللنجر حصل على شعوره بالأهمّية كونه قاطع طريق وقاتل ولصّ بنوك.

وكان فخوراً عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال:

- أنا ديللنجر.

نعم كان فخوراً كونه عدو الشعب.

وهو القائل: لن الحق بكم الأذى، ولكني أنا ديللنجر».

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منها على الشعور بالأهمية.

حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ «ادميرال المحيط ونائب ملك الهند».

حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التي لم تعنون بـ (صاحبة الجلالة الملكية) وصفحات التأريخ تذكر كيف أنقضت مسز لنكولن - في البيت البيض - على مسز جرانت وصاحت بها:

- كيف تجرأين على الجلوس في حضرتي دون أن أدعوكِ للجلوس؟

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية في مستشفيات الولايات المتحّدة يشكلون نسبة أكبر من كل الامراض مجتمعة.

اذا كنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل احدى المصحات العقلية - بنسبة واحد إلى عشرين - وتمضي سبع سنوات على الأقّل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة أن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالاصابة بالزهري الذي يدمّر خلايا المخ والإضطربات المخيّة الكحول والجروح.

اذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير واحدة من أهم مستشفياتنا للأمرض العقلية، وهو طبيب حائز على أوسمة الإمتياز والجوائز التي نالها لبراعته في مهنتة، أخبرني هذا الرجل صراحة أنه لا يعرف سبباً لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال: إن كثيراً من الناس الذّين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم

الحقيقة، ثم حكى لي هذه القصة:

«لديّ الآن مريضة، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الإجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزجها لم يحبّها،رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي، لم يكن لها أطفال ولا مكانة اجتماعية، أصيبت بالجنون، وفي مخيلتها أنها طلقت زوجها وأستردت إسمها كما كان قبل الزواج، وتعتقد الآن أنها تزوجت من أرستقراطى إنجليزى، وتصّر على مناداتها بليدي سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تتخيل أن لها طفلاً جديداً تحصل عليه كل ليلة، كل مّرة أزورها تقول: دكتور، كان لديّ مولود الليلة الماضية».

يقول الطبيب: لو استطعت أن أبسط يدي وأشفيها من جنونها ما فعلت ذلك انها أكثر سعادة وهي في حالة الجنون».

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية، لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس الفهم لهذا الجانب.

هناك – على حد علمي – إثنان فقط في التاريخ تقاضى كل منهما راتباً قيمته مليون دولار سنوياً:وولتر كريسلر وتشارلز سكواب.

لماذا دفع أندرو كارنيجي إلى سكواب مليون دولارسنوياً أو أكثر من ثلاثة آلاف دولار يومياً؟ هل لأن سكواب عبقرى؟ لا. هل لأنه كان يعرف أكثر من الآخرين عن تصنيع الصلب؟ لا. أخبرني تشارلز سكواب نفسه بأن رجالاً كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدرته على التعامل مع الناس.سألته عن كيفية قيامه بهذا. وهاهو السر دوّنهُ بنفسهِ، وهي كلمات كان ينبغى أن تصبّ في لوحات برونزية وتعلق في كل منزل ومدرسة ودكان ومكتب، كلمات ينبغي على الأطفال أن تظل عالقة بذاكرتهم بدلاً من إضاعة وقتهم في تصريفات الأفعال اللاتنية، أو كمية سقوط المطر سنوياً في البرازيل، كلمات سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

قال سكواب:

«أعظم ميزة أمتلكتها هي إثارة الحماس بين الرجال، والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الانسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع، مامن شيء يمكن أن يقتل طموحات الانسان مثل الانتقادات ممن هم أعلى منه، لم انتقد أي أحد إطلاقاً .أني أومن بقيمة الحافز على الانسان لكني في نفس الوقت أمقت الخطأ لو أحببت شيئاً فأني مبالغ في الاستحسان، سخي في المديح ».

هذا ما يفعله سكواب.

قال سكواب:

«لم أجد الى الآن – في علاقتي العريضة ولقاتي مع العظماء في العلم – الرجل العظيم الذي أثنى على مركزه قدم أفضل ما يمكنه من روح الاستحسان ولكنه يفعل هذا وهو يقوم بالانتقاد ».

ما قاله سكواب: كان أحد الأسباب والآساليب البارزة التي أوصلت أندرو كارنيجي الى النجاح المذهل.

لقد أمتدح كارنيجي أصحابه في السّر والعلانية حتى أنه امتدح مساعديه على شاهد قبريهما فكتب مرثية لنفسه:

«هنا يرقد واحد عرف كيف يجمع حوله الرجال وكانوا أكثر مهارة منه ».

أدوارد بدفورد أحد شركاء روكفلر عندما أضاع مزرعته التى تقدر بمليون دولارفي صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبية كان في استطاعة روكفلر إنقاذه ولكنه عرف ان بدفورد قد فعل ما بوسعه.

ووجد روكفلر فرصته للمديح فهنأ بدفورد لأنه كان قادراً على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي أستثمره.

قال روكفلر:

المتعهد الفني زن بجفيلد المدهش الذي بهر برودواى حصل على سمعته الواسعة

من قدرته المبهرة على (تمجيد الفتاة الامريكية) فقد أخذ مخلوقاً متواضعاً لاحول له ولاقوّة ويحوله الى المسرح متألقاً ومبهراً.

كان عملياً فقد رفع راتب فتيات الكورس من ثلاثين دولار في الاسبوع الى مائة وخمسة وسبعين دولاراً.

أستجبت مرة لنزعة الصوم لمدة ستة أيام بلياليها ..لم يكن الأمرصعباً فقد كنت في اليوم السادس أقل جوعاً من اليوم الثاني،

وعندما لعب الفريد لانت دور ستللر في «جميع الشمل في فيينا» قال:

«ما من شيء أحتاجه أكثر من منحي (الثقة في نفسي).

«تملّق! إنه لا يفلح مع الأذكياء ».

طبعاً التملّق لا ينجح - غالباً - مع الأذكياء وهو أمرٌ تافهٌ وأنانيٌ وفاشل.

لماذا كان أخوان مديثاي المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟

لماذا أستطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جمليتين مشهورتين في السينما، بريمادونا المشهورة عالمياً وبربارة هتون مع ملايينها؟

لماذا وكيف فعلوا هذا؟

قالت أديلا روجرز سان جون في مقال بمجلة ليبرتي: «إن جاذبية مديفاني بالنسبة للرجال ستظل سراً لأجيال قادمة».

شرحت لى ذلك بولا نجرى، الخبيرة بالرجال والفنانة الكبيرة، قالت «أنهّم يفهمون فن التملّق كما لم يفعله الآخرون الذّين عرفتهم، إنه فن مفقود في هذا الزمن المادي الهازل. أستطيع أن أوكدّ لك أن ذلك هو سر جاذبية مدديفاني بالنسبة للنساء، أفهم هذا ».

حتى الملكة فيكتوريا كانت عرضة للتملق. اعترف دزرائيلى إنه قام به بصورة دائمة في التعامل مع الملكة.

ودزرائيلي كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء ممن حكموا الإمبراطورية

البريطانية الواسعة. كان نابغاً من بين أفراد عائلته.

ان التملقّ - على المدى الطويل - يضرّك أكثر مما ينفعك.

ونتساءل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

الفرق بسيط، أحدهما صادق والآخر غير صادق، يأتي أحدهما من القلب والآخر من طرف السان، أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر، أحدهما يتم الإعجاب به عالمياً، والآخر تتم إدانته عالمياً.

شاهدت مؤخراً تمثالاً نصفياً للجنرال أو بريجون في قصر تشابولتبيك في مكسيكو سيتي، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أوبريجون:

«لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك كن خائفاً من الأصدقاء الذّين يتملقونك».

الملك جورج الخامس كان لديه مجموعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبته في مقر باكنجهام. بقول أحد تلك الأمثال: «علمني ألاّ أقدم أو أتلقّى مَديحاً رخيصاً»

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قرأت ذات مره تعريفاً للتملق، وهو جدير بالتكرا ر: «هو إخبار الإنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط» .

قال رالف والدو إميرسون:

«استخدام أي لغة تريد إستخدامها، فليس بوسعك أن تقول إلا ما تريد قوله».

لو كان علينا أن نستخدم التملّق فإن كل واحد سيروّجه، ولأصبحنا جميعاً خبراء في العلاقات الإنسانية.

قال إميرسون:

«كل رجل أقابله أعلى منى بصورةما. وبهذا أتعلم منه».

إذا كان إميرسون صادقاً. أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟

دعنا نكّف عن التفكير في إنجازاتنا وإحتياجاتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المحمودة في الانسان الآخر. ثم نسيان التملق، وأمنح غيرك التقدير الأمين المخلص. ولتكن «شجاعاً في استحسانك وسخياً في مديحك»،ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لسنوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماماً.

الفصل الثالث

«إن الذي يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش».

إننا نعرف أن السمك يفضل الديدان لذلك عندما أذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشدة، بل أفكر فيما يريده السمك ولو أني أفضّل أن أضع بسنارتي الفراولة والقشدة.

وأقول: أيها السمكة: ألا تحبين تناول هذا ؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سأل أحد الاشخاص كيف نجح في البقاء في السلطة بعد قادة الحرب – ويلسون، أورلاندو، كلمنصو والذّين تم نسيانهم.

أجاب : ان بقاءه في الذاكرة وفي القمة وهو من الضروري أن تزيد السنارة بما يناسب السمك.

ان الطريق الوحيد للتأثير في صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيف يحصل عليه.

رالف والد إميرسون وإبنه حاولا في يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة، لكنهما إرتكبا الغلطة الشائعة ألا وهي التفكير فيما يريدانه فقط.. إميرسون يدفع العجل وإبنه يجذبه، لكن العجل فعل نفس ما فعلاه. فكرّ فيما أراده هو، لذلك تصلّبت أرجله ورفض بعناد ان يترك المرعى. شاهدت الخادمة الأيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك أو إحساس بالعجل أكبر ممالدى إميرسون فكرت فيما أراده العجل، وضعت إصبعها في فم العجل بحنان وتركت العجل يرضع في إصبعها بينما قادته برفق إلى الخطيرة.

يقول البروفيسور هاري أ. أوفر ستريت في كتابه «التأثير في سلوك الناس»:

«ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذّين

يريدون الاقتناع، سواء في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في السياسة. هي أن تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش ».

الصبي ألا سكتلندي أندرو كارنيجى، الفقير المدقع الذي بدأ العمل بسِنْتين في الساعة وحصل في النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار، تعلمّ في حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير في الناس هو التحدث بعبارات بسيطة عما يريده الشخص الآخر. التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط، إلاّ أنه تعلم كيف يعامل الناس.

شقيقه زوجته كانت قلقة بشأن ولديها، كانا في ييل، وكانا مشغولين بشئونهما لدرجة أنهما أهملا خطابات أمهما مهما كانت مشبعة بالحزن.

ثم قدم كارنيجى مائة دولار حتى يحصل على رد برجوع البريد، راهنه شخص ما، لذلك كتب خطاباً مطولاً ذكر أنه يرسل لكل واحد من ولدي شقيقته فئة خمسة دولارات، وأهمل مع ذلك أن يضع في طى الخطاب النقود.

وجاءت الردود بالشكر:

«الخال العزيز أندرو، بالنسبة لملحوظتك الرقيقة......(يمكنك إنهاء الجملة بنفسك).

هذا خطاب رئيس هيئةالإذاعة، وهي وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة.

تم إرسال هذا الخطاب إلى مديرية محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة:

كتبت بين قوسين( ) ردود أفعالي على كل فقرة

السيد / جون بلانك،

بلاتك فيل

إنديانا

عزيزي السيد بلانك:

«شركة....ترغب في الإحتفاظ بمركزها في زعامة وكالة الإعلان في المجال الإذاعي».

(من يهتم بما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي.يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي، تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الأفرنجي، تعثرت البورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم ينم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندي، وعندى التهاب في الأعصاب، ويقلقني قشر الرأس، ثم أجد ما يحزننى، أصل إل مكتبي صباحاً وأنا قلق، وأفتح بريدي لأجد هذا التافه بنيويورك يصدعني بما تريده شركته! لو أنه أدرك الانطباع السيء الذي يتركه الذي يتركه خطابه لترك العمل في الإعلانات وعمل في تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

«الحسابات الوطنية من الإعلانات لهذ الوكالة هي حصن لأول شبكة. وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائماً على القمة كل عام».

(كبير وقوي وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعني هذا؟

لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز وجنرال الكتريك، ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معاً، لو كان لديك إحساس بسيط لأدركت أنني مهتم بكياني ولست مهتماً بكيانك، كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلني أشعر أنني صغير وغير هام).

«نرغب في خدمة أرباحنا وتنميتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة ».

(أنت ترغب! أنت ترغب! أنت غبي تماماً، أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه موسوليني أو بنج كروسبى، دعنى أخبرك بصورة نهائية بأني مهتم فيما أرغب أنا فيه، وأنت لم تنبس ببنت شفه إلى الآن في خطابك السخيف).

«فهل يمكنك وضع شركة .....في قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية في المحطة. كل تفصيل سيكون مفيداً للوكالة في الوقت المحدد ».

(«القائمة المفضلة». إنك جريءأو جرىء أو تجعلني أشعر أنني ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك، ثم تسألني أن أضعك على «القائمة المفضلة » ولم تقل لى حتى كلمة « من فضلك » عندما تطلب ذلك).

«إقراركم! العاجل باستلام هذا الخطاب مع إعطائنا «آخر أعمالك » سيكون له فائدة متبادلة.»

(يا أحمق! ترسل لي خطاباً وضيعاً، مبعثر الأجزاء والأركان، وأنت تتوقع علّي لتسألني متى أكون قلقاً بشأن فك الرهن العقارى، والحشرات ونباتات الخبيزة الأفرنجي، وضغط دمى، لكي أجلس وأملى على شخص مذكرة باستلام خطابك المبعثر الأركان، وتطلب منى أن أفعل هذا على «وجه السرعة ». ماذا تعني بوجه السرعة »؟ ألا تعلم أنني مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسى، ثم من أعطاك الحق لتأمرني؟

أنت تقول: «سيكون هذا منفعة متبادلة ».

أخيراً بدأت تفهم وجهة نظرى ولكنك غير واضح فلم تعرفني ما الميزة التي لي،

المخلص جداً

جون بلاك

مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيّه نسخة من بلانكفيل جورنال ستكون ذات منفعة لك وربما ترغب في إذاعتها في محطتك.

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيويورك كنت أريد ان اقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بفورست هيل سألته عما اذا كان منزلي مبنياً من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟

قال: انه لا يعرف. واخبرني بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطاباً منه في الصباح التالى.

هل أعطاني المعلومات التي طلبتها؟ لم يفعل هذا، وكان يمكنه إعطائي إياها في مكالمة تلفونية في ستين ثانية، وأخبرني ثانية بأنه يمكننى الحصول عليها تلفونياً بنفسي، وطلب مني أن يتناول التأمين الخاص بي.

لم يكن مهتماً بمساعدتى، كان مهتماً بنفسه فحسب، كان ينبغي أن أعيره نسخة

من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة «المانح» «وتقسيم الثروة » لو قرأ تلك الكتب وقام بتطبيق فلسفتها لربح ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بي.

يقع في نفس الخطأ المحترفون من الرجال، زرت مكتباً منذ سنوات وهو لأخصائي مشهور في فيلادلفيا، وقبل أن ينظر حتى إلى اللوز في حلقي سألني عن الأعمال التى أقوم بها! لم يكن مهتماً بحجم اللوز عندي، كان مهتماً بحجم خزانتي، اهتمامه الأول لم يكن بكيف يستطيع مساعدتي، كان اهتمامه الأكبر كم يمكنه الحصول منى. كانت النتيجة أنه لم يحصل على أي شيء فقد خرجت من عيادته بازدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد. العالم مليء بناس مثل هذا الاخصائي:

قال أودين دي يانج: «الرجل الذي يستطيع وضع نفسه في مكان الآخرين، والذي يمكنه فهم كيف تعمل أذهانهم، ولا يحتاج أبداً أن يقلق على مستقبله وما يدخره له».

إذا فزت بشيء واحد من قراءة هذا الكتاب هو زيادة اهتمامك وتفكيرك في وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الآشياء من زاويته، إذا خرجت بهذا، فإنك قطعاً ستكون ناجحاً في مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكليّة ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف غوامض الحساب دون اكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

أعطيت ذات مرة منهجاً في الكلام المؤثر لشباب إحدى الكليات من أجل الالتحاق بوظيفة في مؤسسة كاريارفي نيوآرك بنيوجيرسي، وهي مؤسسة متخصصة في تكييف المباني والمسارح أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

«أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة، أحب لعب السلة، لكن الأوقات قليلة، ذهبت إلى الجمانيريوم ولم يكن لديّ قدر كاف ممن يمارسون اللعبة. اثنان أو ثلاثة قذفوا الكرة الليلة الماضية وتورمت عيني، أود يا أولاد أن تأتوا ليلاً مبكرين. أريد أن ألعب كرة السلة».

تحدث هذا الرجل في أي شيء تريده أنت؟ انت لا تريد الذهاب إلى الجمانيزيوم، لأنه لا أحد هناك، أنت لا تهتم بما يريده هو، أنت لا تريد أن تتورم عينك.

هل أدلك كيف تحصل على الأشياء التي تريدها باستخدام الجمانيزيوم بالتأكيد، ذهن أكثر صفاء. المرح. النشاط كرة السلة. أكرر النصيحة الحكيمة للبروفيسور أوفر ستريت:

«قم أولاً بإثارة الرغبة لدى الشخص الآخر، إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر لا يستطيع السير في طريق موحش »

كى. تي. دويتشمان والد أخر، مهندس تليفونات، طالب في الدورة، لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار، التعنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها. وسأل الوالدان نفسيهما: «كيف يمكن جعل الفتاه ترغب في ذلك؟ ».

الفتاه الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة، لذلك وضع لها مقعداً وجعلها تعد طعام الإفطار ودخل عليها الأب في المطبخ - في تلك اللحظة السيكلوجية - بينما تقلب هي طعام الإفطار قالت لما رأته:

«أوه، انظر ياوالدي!أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح ».

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها أهتمّت به، لقد حققت شعوراً بالأهمية، ووجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات.

فقد لاحظ وليام ونتسر يوماً أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان».

تذكّر: «أولاً قم بإثارة الرغبة الملحّة في الشخص الآخر. من يستطع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير في طريق موحش ».

تسعة اقترحات للاستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

(١) إذا كنت ترغب في الحصول على خلاصة ما في الكتاب والاستفادة منه فإن مطلباً هاماًلا بدّ منه، وبدونه لن تنفع القواعد والدراسة إلا نفعاً محدوداً. وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أي اقتراح للاستفادة من هذا الكتاب.

ما هذا المطلب السحري؟ إنه: الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على

التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ ذكّر نفسك دائماً بأهمية هذه المبادىء لك.

وكيف ستساعدك في إحراز مكافآت اجتماعية ومالية .

قل لنفسك مراراً:

«إن شهرتي وسعادتي ودخلي لا يعتمد على الحدّ الأدنى من مهارتي في التعامل مع الناس، لا بد من الوصول إلى الحد الأقصى».

(٢) اقرأ فصل في أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه. وسوف يتم استدراجك إلى الفصل الثاني. لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ لمجرد الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهارتك في العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعنى هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

(٣) توقفّ مراراً لتفكير فيما تقرأه، آسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل اقتراح، هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيراً على التقدّم إلى الأمام.

(٤) اقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر، وعندما تقابل إقتراحاً وتشعر أنه يمكنك إستخدامه، ضع خطاً بجانبه.

إن وضع علامات أو خطوط في كتاب يحعله ممتعاً وأسهل لمراجعته.

(٥) اعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ خمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركته. نعم يقرأ نفس العقود شهراًبعد شهر وعاماً بعد عام. لماذا؟ لأن الخبرة علمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ موادّها يقظة في ذهنه.

أمضيت عامين في تأليف كتاب عن الخطابة، وأجد الآن أنه يجب العودة إليه من وقت لآخر لكي أتذكر ما كتبته. إن سرعة نسياننا للأشياء مذهلة.

إذا أردت الحصول على منفعة حقيقية ودائمة من هذا الكتاب، لا تتصور أن ذلك يكون بتقليب صفحات الكتاب، ليس هذا كافياً، ينبغي أن يمضى بعض الساعات في مراجعة كل شهر. احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، ألق عليه نظرة. ولتستمر في

التغلب على نفسك تذكّر أن استخدام هذه المبادىء يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا ذلك.

(٦) لاحظ برنارد شو ذات يوم: «إذا علمت أي إنسان أي شيء. فلن يتعلم أبداً». شُوْ كان على صواب، فالتعلم عملية نشطة. نحن نتعلم بالفعل، لذلك، إذا كنت تتبرع وتتفوق في دراسة هذه المبادىء افعل شيئاً حيالها. قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة. إن لم تفعل سوف تنساها بسرعة، فالمعرفة التي تحتفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأنني قمت بإعداد الكتاب، وأجد الان أن من الصعب تطبيق كل شيء أوصيت به.

عندما تكون غير مسرور مثلاً تكون أسرع في الإدانة والانتقاد من فهم وجهة نظر الشخص الآخر، ويكون من السهل دائماً أن تقفز إلى ذهنك أكثر من المديح، من الطبيعي أن تتحدث عما تريده أكثر من التحدث عما يريده الشخص الآخر..... وهكذا.

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة. تشق طريقاً جديداً في الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً ومثابرة يومياً. لذلك ارجع لهذه الصفحات، اعتبر هذا الكتاب دليلاً إرشادياً حيال العلاقات الإنسانية، وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تفكيرك أو إرضاء زبون ضجر - في عمل شيء، لا تندفع، ذلك خطأ. بدلاً من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي خططت تحتها. حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل فعل السحر.

(٧) ادفع عشر سنتات أو دولاراً لزوجتك أو لابنك أو لبعض المحيطين بك إذا ضبطك متلبساً بمخالفة مبدأ، طبق الأصول والقواعد بمهارتك في استخدام هذه القواعد.

(٨) وصف لى مدير بنك هام في وول ستريت، النظاماً عالى الكفاءة أمام أحد فصولى، والذي استخدمه لتحسين الذات، وهذا الرجل نال قسطاً من التعليم الرسمي وهو الآن أهم رجال المال في أمريكا، واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق الصارم لنظامه الذي أعده، وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذي احتفظت به ذاكرتي -:

«انشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التي لدى أثناء اليوم، لم تُعدّ عائلتي أي خطط لي ليلة السبت، لأن العائلة تعرف أنني اقتطعت جزءاً من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم. أنصرفت بعد العشاء بمفردي وفتحت الكتاب وفكرت في كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التي تمت خلال الأسبوع وأسال نفسي:

«ما الأخطاء التي ارتكبتها في ذلك الوقت؟ ».

هل ما فعلته كان صحيحاً، وفي أي طريقة أمكننى تحسين أدائي؟

«ما الدروس التي يمكن تعلمها من تلك التجربة؟ »

غالباً ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد، أندهش كثيراً من أخطائي الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعاً، وأميل الآن – في بعض الأحيان – إلى امتداح نفسى بعد كل دورة من هذه الدورات. هذا النظام الخاص بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاماً بعد عام، وتحسين أدائي في هذا أكثر من أي شيء حاولته على الإطلاق.

«ساعدني لتحسين قدرتي في اتخاذ القرارات، وعاونني يصورة هائلة في كل اتصالاتي مع الناس ».

لماذا لا تستخدم نظاماً مماثلاً لاختيار تطبيقك للمبادىء التي تم مناقشتها في هذا الكتاب، فإذا فعلت، فإن شيئين سوف ينتجان:

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولاً في عملية تعليمية جذابة لا تقدر بثمن.

ثانياً: سوف تجد أن قدرتك على الإتصال بالناس والتعامل معهم ينموان وينتشران بصورة سريعة.

(٩) احتفظ بمفكرة يومية ودوّن فيها ما حققته في تطبيق هذه المبادىء فيها الاسماء والتواريخ والنتائج.

احتفظ بهذه المفكرة وسوف يلهمك هذا ببذلك جهود أكبر، كم تكون هذه الملحوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الإطلاع عليها في الليالي الصافية.

لكي تحصل على الغاية من هذا الكتاب.

١ - قم بتنمية رغبة قوية لتكو

ن ماهرا في العلاقات الإنسانية.

٢ - اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالي.

٣ - توقف مراراً وأنت تقرأ واسأل نفسك: كيف يمكنك تطبيق كل اقتراح.

٤ - ضع خطاً تحت كل فكرة هامة.

٥ - راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

٦ - قم بتطبيق هذه المبادىء في كل فرصة. استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.

٧ - قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشرة سنتات أو دولاراً كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبساً بانتهاك هذه المبادىء.

٨ - راجع كل اسبوع ما أحرزته. وأسأل نفسك: ما الأخطاء التي أرتكبتها؟ ما الذي طرأ؟ مالدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟

٩ - احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودوّن فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادىء؟

الجــزء الثــانــي
ســت طرق لــكسب مــحبــة الناس

الفصل الأول

افعل هذا ولسوف يتم
الترحيب بك فى أى مكان

لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ هل من أجل أن تحظى بالأصدقاء؟ لماذا لا تتم دراسة الطرق الفنية لأكبر فائز بالأصدقاء عرفته البشرية؟ من يكون هو؟.

عندما كنت في الخامسة من عمرى، اشترى والدي كلباً صغيراً شعره أصفر بخمسين سنتاً، كان بهجة طفولتي، كل يوم في حوالى الساعة الرابعة والنصف ظهراً، كان يجلس في الفناء الأمامى، وعيناه تحملقان في الممّر حتى يسمع صوتي أو يراني أحرك صحن العشاء فينتطلق ويجرى لاهثاً ويحييني بقفزات مرحة ونباح مرح.

كان الكلب - تيبى - رفيقى الدائم لمدة خمس سنوات، ثم في ليلة مأساوية - لن أنساها - قتلته صاعقة على بعد عشرة أقدام من رأسي. موت تيبى كان مأساة صباى.

لم تقرأ يا تيبى كتاباً عن علم النفس لو عرفت بالغريزة أن الواحد يمكن أن يكتسب المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن يصبح مهتماً بالآخرين مهتمين به.

يمكنك تكوين المزيد من أصداقاء في شهرين بأن تصبح مهتّماً بالآخرين بصورة أكبر من استطاعتك تكوينهم في عامين عن طريق جعل الناس مهتمين بك.

نحن نعلم الذّين يخطئون عبر الحياة، وهم يحاولون مخاطبة الآخرين ليصبحوا مهتمين بهم.

وهذا الأمر بالطبع لا يفلح، فالناس غير مهتمين بك ، إنهم غير مهتمون بأنفسهم طوال الوقت صباحاً وبعد الظهر وبعد العشاء.

أجرت شركة تليفونات نيويورك دراسة مفصلة عن المحادثات التليفونية لاكتشاف أي الكلام أكثر استخداماً. إنه ضمير المخاطب «أنا « «أنا » فقد تم استخدامه ثلاثة آلاف وتسعمائة وتسعين مرة في خمسمائة حديث تليفوني. «أنا » «أنا» «أنا» «أنا» «أنا»

.عندما ترى مجموعة في صورة أنت فيها، فصوره من التي تحبها أولاً؟ إذا ظننت أن الناس مهتمين بك فقم بإجابة هذا السؤال: لو توفيت الليلة، كم من الناس سيسيرون في جنازتك؟

لماذا يهتم بك الناس وأنت لم تهتم بهم أولاً؟

إمسك بقلمك الرصاص ودوّن إجابتك.

حاول نابليون ذلك، وفي اللقاء الأخير مع جوزفين قال:

«جوزفين، أنا محظوظ مثل أي رجل على وجه الأرض، وأنت من هذه الساعة الشخص الوحيد في العالم الذي أستطيع الارتكان إليه».

ويشك المؤرخون فيما إذا كان يمكن الاعتماد عليها.

الطبيب النفسي القينيني ألفريد أولد قام بتأليف كتاب بعنوان «ماذا تعنى لك الحياة» يقول في ذلك الكتاب:

«إن الفرد الذي لا يهتم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات في الحياة، ويلحق أكبر الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسان».

ربما تقرأ العشرات من المجلدات عن علم النفس التي ألفها جهابذة العلماء، دون أن تصادف بياناً أكثر أهمية لنا، لا أحب التكرار، ولكن بيان أولد دلّ على المعنى الذي سأكرره، وهو: «إن الفرد الذي لا يهتّم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات في الحياة، ويلحق الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسان».

أخذت دورة – ذات مرة – في كتابه القصة القصيرة في جامعة نيويورك، وأثناء تلك الدورة تحدث محرر «الكولييـر » إلى فصلنا وقال: إنه يستطيع اختيار عشرات القصص التي تمر على مكتبة كل يوم، وبعد قراءة بضع فقرات القصة يمكنه الشعور إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا.

قال: «لو لم يحب المؤلف الناس، فإن الناس لن تحب قصصه » هذا المحرر ذو الخبرة توقف مرتين في مجرى حديثه عن كتابه القصة واعتذر عن إلقاء موعظة دينية قال: «أقول لكم نفس الأشياء التي سيخبركم بها واعظكم. لكن تذكروا أنه عليكم الاهتمام بالناس لو أردتم أن تكونوا كتاب قصة ناجحين ».

لو كانت هذه حقيقة كتابة القصة أو الرواية، فيمكنك أن تكون متأكداً من أنها تحوى ثلاثة أضعاف الحقيقة في التعامل المباشر مع الناس.

أمضيت أمسية في حجرة ملابس هامهارد ثورستون عميد السحر المعترف بهم، وملك الألعاب السحرية، في آخر مرة ظهر فيها في برودواى. طاف العالم لمدة أربعين عاماً والمرة تلو المرّة يخلق أوهاماً غامضة تحيرّ المشاهدين وتجعلهم مندهشين، فاتحى أفواههم.

شاهد عرضٌ أكثر من ستين مليون شخص، وربح مليون دولار. سألت مسترثورستون عن سر نجاحه. من المؤكد أنه لا صلة لدراسته بهذا النجاح، فقد هرب

من منزله وهو صبي صغير، وصار صعلوكاً، ركب في حقائب السيارات، نام في أكوام التبن، تسول طعامه من باب إلى باب، وتعلم القراءة من النظر على العلامات في طريق السكة الحديدية.

هل كانت لديه معرفة ضخمة بالسحر؟ لا، إنه أخبرني عن مئات الكتب التي أعدها عن الألعاب السحرية، وعشرات الناس عرفوا الكثير عنها مثله تماماً، ولكن كان لديه شيئان ليسا لدى الآخرين:

الأول: المقدرة على وضع شخصيته عبر الأضواء السفلية للمسرح، كان أستاذاً في فن العرض. عرف الطبيعة الإنسانية. فعل كل شيء كل إشارة، كل تعبير من تعبيرات صوته، كل رفعة حاجب تدرب عليها، كل أفعاله كانت منضبطة بالثوانى، لكنه إضافة إلى ذلك كان لديه إهتمام حقيقي بالناس.

أخبرني بأن كثيراً من السحرة ينضرون إلى الجمهور ويقولون لأنفسهم:

«حسن، هناك مجموعة من السذّج ومن الريفين، سوف أشغفهم» لكن طريقة ثورستون كانت مختلفة تماماً. أخبرني أنه في كل مرة يدخل فيها المسرح يقول لنفسه:

«أنا ممتن لأن هؤلاء الناس يأتون ليرونني. لقد جعلوا حياتي في صورة محببة إليّ. وسوف أعطيهم أفضل ما عندي بقدر ما أستطيع».

أعلن إنه لا يخطو خطوة أمام الأضواء أسفل المسرح دون أن يقول لنفسه مراراً: «أحب جمهورى من المشاهدين. أحب جمهوري من المشاهدين»

أخبرتني بنفس الشيء مدام شومان – هينك، وأنها رغم الجوع وإنكسار والقلب،

الحياة المليئة بالماسى، ورغم أنها حاولت - ذات - مّرة - التخلص من حياتها وقتل أطفالها، رغم كل ذلك، شقت الطريق إلى القمة حتى أصبحت مغنية فاجنر المتميزة التي هزت المشاعر، واعترفت بأن أحد أسرار نجاحها حقيقة أنها كانت مهتمة بالناس بصورة مكثفّة.

وكان ذلك أيضاً أحد أسرار شعبية تيودور روزفيلت المدهشة حتى أن خدمة أحبوه، فقد أعد جيمس أ. إيموس، خادمة الخاص الملون. كتاباً عنه بعنوان «تيودور روز فليب، بطل بالنسبة لخادمه الخاص» وأورد إيموس في كتابه هذه الواقعة:

سألت زوجتي في إحدى المرات الرئيس عن الحجل، لم تر واحداً منهم أبداً فوصفه لها وصفاً دقيقاً. دق جرس التلفون في كوخنا ذات مرة - إيموس وزوجته يعيشان في كوخ صغير في ضيعة روزفيلت في خليج أويستر- ردت زوجتي على التلفون، وكان المتحدث هو السيد روزفيلت بنفسه، طلبها ليخبرها بأنه يوجد حجل خارج نافذتها، وأنها لو أطلت عليه خارج النافذة لوجدته، أشياء صغيرة مثل هذه، كانت رائعة منه. كلمّا مر بكوخنا- حتى لو كنا بعيدين عن مرمى بصره - نسمعه ينادي: «أو - وو - أي! » «أو - أوو - وو -، جميمس! » كانت تحية ودودة منه وهو يمّر بنا.

استدعى البيت الأبيض روزفيلت يوماً عندما كان الرئيس تافت وزوجته بالخارج. وظهر حب روزفيلت للناس البسطاء من تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامى، كل بإسمه، حتى الخادمات في المطبخ الصغير.

كتب آركي بيت: «عندما شاهد أليس، خادمهة المطبخ، سألها عما إذا كانت لا تزال تصنع خبز الشعير، أليس أنها أحياناً تصنعه للخدم، لكن لا أحد يأكله في الطابق العلوي».

قال روزفيلت: «لم يعجبهم المذاق؟! وسأخبر الرئيس بذلك عندما أراه ».

أحضرت أليس له قطعة على طبق، وذهب إلى مكتبه ليأكلها، وفي الطريق إليه كان يبعثر التحايا على البستانيين والعمال.....» وكان يدعو كل شخص بما يحب ذلك الشخص أن يدعى به كما كان يفعل سابقاً، ولا يزالون يتحدثون عن هذا، قال آميك هوفر والدموع في عينيه: إنه اليوم الذي مّربنا منذ عامين تقريباً، لا يستطيع أحد أن يعوض ذلك ولو بورقة من فئة المائة دولار ».

الاهتمام المكثف بمشاكل الناس هو نفسه الذي جعل الدكتور تشارلز. أكثر الرؤساء نجاحاً في إدارة الجامعة، وسوف نذكر أنه سيطر على مصير هارفارد منذ أربع سنوات بعد آنقضاء الحرب الأهلية ولمدة خمس سنوات أخرى قبل اندلاع الحرب العالمية الأولى. وهذا مثال على طريقة عمل الدكتور إليوت.

ذهب إل جى كراندون يوماً إلى مكتب الرئيس لاقتراض خمسين دولاراً من صندوق طلاب ليون ومنح القرض.

قال كراندون:

«شكرته وهممت بالرحيل » لكن قال الرئيس إليوت: «بلله عليك. اجلس » ثم مضى يقول:

«إنك تطبخ وتأكل في غرفتك. قل لي، لا أظن أن ذلك سيء إذا كنت تحصل على الطعام الجيد الذي يكفيك. عندما كنت في الكلية كنت أقوم بنفس الشيء هل صنعت لحم العجل المفروم مرة؟ هو من أفضل الأشياء التي يمكن تناولها، إنها لا تضيع الوقت، وهذه هي الطريقة التي استخدمها في طهيه، ثم أخبرني كيف انتقى اللحم،

وكيف أطهوه ببطء على البخار حتى يتحول الحساء إلى جيلى فيما بعد، ثم كيف أقطعها وأضعها داخل طاسة أخرى وأكلها باردة »

أكتشفت من تجربتي الشخصية أن الإنسان يمكنه أن يجذب إليه الأنظار ويكسب الوقت، ويحصل على المساعدة من الناس في أمريكا بأن يهتم اهتماماً زائداً.

دعنى أوضح ذلك:

قمت بعمل دورة كتابة الرواية منذ سنوات في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأردنا أن يحضر إلى بروكلين كاتلين نوريس وفانى هيرست وعايدة طاربيل والبرت بيسون تيرهون وروتيرت هاجز وآخرون لينقلون لنا خلاصة تجاربهم. لذا كتبنا إليهم قائلين إننا معجبون بعملهم ومهتمون بصدق بالحصول على قصائدهم وتعلمّ أسرار نجاحهم.

قام كل مائة وخمسين طالباً بالتوقيع على الخطاب، وقلناإننا تحققنا من أنهم مشغولون جداً لاعداد المحاضرة، لكن أرفقنا قائمة بأسئلة موجهة إليهم ليجيبوا عنها عن شخصياتهم وعن طريقتهم في العمل، هم أحببوا هذه الطريق؟

وباستخدام نفس الطريقة أقنعت ليسلى إم شو، وزيرة الخزانة في وزارة تيودور روزفيلت، جورج و ويكر شام النائب العام في وزارة تافت، وليام جيننجز بريام، فرانكلين دى روزفيلت وكثير من الرجال البارزين فيما بعد بالحضور إلى دورتي من الخطابة والتحدث إلى الدراسة.

كلنا نحب الذّين يعجبون بنا فقيصر الألماني عند نهاية الحرب العالمية صار أحقر رجل على مستوى العالم كله، وتحولت كراهية أمته عندما هرب إلى هولندا لينقذ رقبته،

كانت الكراهية مكثفة ضده حتى أن ملايين الناس أحبوا تمزيق أوصاله وإحراقه – في خضّم هذه النيران المشتعلة. كتب صبي صغير إلى القيصر خطاباً بسيطاً يمتلىء عاطفة وإعجاباً. قال الصبي إنه مهما كان الآخرون وعداؤهم له، فإنه سوف يحب دائماً فيلهم كإمبراطورة. تأثر القيصر تأثيراً شديداً من هذا الخطاب، ووجه الدعوة إلى هذا الصبي الصغير ليأتي ويزوره، وحضر الصبي وأمه أيضاً وتزوجها القيصر. لم يحتج ذلك الصبى الصغير كتاباً عن «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس» لقد عرف ذلك بفطرته.

لو أردنا تكوين أصدقاء، لا بد أن نعمل من أجلهم أشياء تتطلب وقتاً وطاقة وشجاعة ومراعاة لمشاعر الآخرين.

عندما كان دوق ويندسور أمير ويلز مقرراً له القيام بجولة في أمريكا الحنوبية، قضى شهوراً – قبل أن يبدأ الجولة – يدرس الأسبانية لكي يلقى الخطب بلغة أهل البلد، وكان هذا سبب حب أهل أمريكا الجنوبية له.

منذ سنوات اخترعت فكرة لأكتشف تواريخ ميلاد أصدقائي. كيف؟ لم يكن لدي أي فكرة ولا رغبة للإيمان بالتنجيم. لكني بدأت بسؤال الآخرين:

هل يعتقد أن تاريخ ميلاد أحد له صلة بالأخلاق والطباع، ثم سألته ليخبرني بيوم وشهر ميلاده. فإذا قال الرابع والعشرون من نوفمبر»مثلاً، أظل أردد لنفسي «الرابع والعشرين من نوفمبر، الرابع والعشرون من نوفمبر » فإذا أدار ظهره كتبت اسمه وتاريخ ميلاده، ثم نقلت في دفتر تواريخ الميلاد، وعند بداية كل سنة كان يتكون لديّ. جدول تواريخ الميلاد هذا في التقويم الخاص بي، والذي يشد انتباهي بصورة ألية، وعندما يحل يوم الميلاد تكون برقيتى أو خطابي. ياله من نجاح! أنا دائماً الشخص

الوحيد على الأرض الذي يتذكر.

إذا أردنا كسب أصدقاء، دعونا نحييهم بحماس وحيوية، وعندما يطلبك شخص في التليفون استخدم نفس الفطنة، قل «أهلاً » في نغمات تظهر مدى سرورك من أن شخصاً يطلبك.

تقيم شركة تليفونات نيويورك مدرسة لتدريب عامليها على قول «الرقم من فضلك » بنغمة تعنى «صباح الخير، أنا سعيد لأن أكون في خدمتك». تذكر هذا عندما ترد على التليفون غداً.

هل تنجح هذه الفلسفة في الاعمال؟ هل تنجح؟ يمكننى سرد عشرات الأمثلة، وإليك مثالين فحسب.

تشارلز آر. وولترز، من تاعاملين في أحد أكبر بنوك نيويورك سيتى، ثم تكلفيه باعداد تقرير سرى خاص بمؤسسة معينة، وكان يعرف أن رجلاً واحداً هو الذي يمتلك الحقائق التي يحتاجها بصورة عاجلة، وقام مستر وولتز بزيارة ذلك الرجل - مدير شركة صناعية كبرى - وعندما استقر مستر لترز في مكتب المدير، أطلت شابة برأسها من الباب وأخبرت المدير بأنه ليس لديها طوابع ذلك اليوم.

وفسر المدير ذلك وولتز قائلاً: «أقوم بجميع الطوابع لإبني البالغ الثانية عشر من عمره».

ثم بدأ مستر لتزالحديث عن مهمته، من عمره وبدأ في توجيه الأسئلة، وكان المدير غامضاً ومبهماً ويتحدث بصورة عامة، لم يرد الإفصاح، ولا شيء يمكن إقناعه. فكان اللقاء قصيراً وعميقاً.

قال مستر وولتز وهو يحكي قصته للفصل:

«صراحة، لم أعرف ماذا أفعل، ثم تذكرت ما قالته سكرتيرته له - طوابع - ابن عمره اثنتا عشرة سنة....وتذكرّت أن الإدارة الخارجية في بنكنا تجمع الطوابع - المنزوعة من الخطابات - من كل قادرة عبر البحار السبعة».

«قمت ظهر اليوم التالي بزيارة هذا الرجل، وقلت باختصار: إن لدىّ بعض الطوابع لأجل ابنه، هل يمكننى الدخول؟

بحماس، نعم، يا سيد....أنطلقت الابتسامات وظهرت النية الحسنة.

«جورج سوف يعجب بهذا النوع» ظل يقول هذا وهو يداعب الطوابع ويقلبها أضاف:

«وانظر إلى! إنه ثروة »

« أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع، وننظر إلى صورة الصبى، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإعطائي المعلومات التى أردتها دون أي تنويه من جانبي، أخبرني بكل ما يعرف، ثم طلب مرءوسين وسألهم، واتصل هاتفياً بغيرهم، وأمدنى بحقائق وأرقام وتقارير ومراسلات. وكما يقول رجال الصحافة، كان لدى سبق صحفى».

وهذا مثال آخر، حاول س.إم. نافل، من فيلادلفيا، لسنوات بيع فحم لأحدى الهيئات التى لها مخازن فحم كبيرة، لكن شركة المخازن استمرت في شراء وقودها من الفحم من بائع خارج المدينة

وألقى مستر نافل خطاباً أمام أحد فصولى، وصبّ جام غضبه على سلسلة

المتاجر، ووضعها بأنها لعنة الأمة، وظل متعجباً من فشله في بيعها، اقترحت أن يحاول مرات أخرى بطرق مختلفة، وهذا باختصار ما حدث، رتبنا مناقشة بين أعضاء الدورة الدراسية عن «الإصرار على أن انتشار سلسلة المتاجر بالبلد ضرراً أكثر من النفع».

اتخذ نافل الجانب السلبي من اقتراحي، وافق على الدفاع عن سلسلة المتاجر، وذهب مباشرة ألى أحد مديرى التنفيذ لشركة سلسلة المتاجر التي يحتقرها وقال:

«أنا لست هنا لأحاول بيع الفحم، بل حضرت طالباً منكم معروفاً » ثم تذكّر المناقشة فقال:

«جئت إليك للمساعدة، أنا أفكر في شيء يمكن أن يكون له القدرة على إعطائى الحقائق التى أريدها، أنا متلهف لأن أفوز بهذه المناقشة، وسأقدر لكم بعمق المساعدة التى تقدمونها لي».

وهذه هي بقية القصة كما يرويها نافل:

لقد سألت الرجل دقيقة واحدة من وقته، كان النجاح الأول أنه وافق على رؤيتى، وبعدما ذكرت قضيتى أشار إلى كرسى، وتحدث معي لمدة ساعة، وسبع وأربعين دقيقة، وطلب مديراً آخر أعد كتاباً عن سلسلة المتاجر، وكتب إلى مؤسسة سلسلة المتاجر الوطنية، ووعد بنسخة من المناقشة بشأن الموضوع، شعر أن سلسلة المتاجر تقدم خدمة حقيقية للإنسانية، وهو فخور بما يفعله، لمعت عيناه وهو يتحدث. يجب أن أعترف أنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بها فقط. ولقد غير موقفي العقلى برمته.

وبينما أنا منصرف سار معي إلى الباب، ووضع ذراعه حول كتفي، متمنياً لى الخير في مناقشتي، وطلب منى زيارته ثانية ليعرف مدى نجاحي.

كانت آخر كلمات قالها:«أرجو زيارتي ثانية، في الربيع، أود إعداد طلب معك لشراء الفحم».

كان ذلك معجزة بالنسبة لى، ها هو يعرض علىّ شراء الفحم دون اقتراح منى، لقد أحرزت نجاحاً في ساعتين عن طريق اهتمامي به وبمشاكله بصورة أكبر مما يمكننى عمله في عشر سنوات عن طريق محاولته مهتماً بى وبفحمى.

إننا لم نكشف حقيقة جديدة يا مستر نافل، فمنذ وقت طويل، مائة سنة قبل أن يولد كريست، الشاعر الروماني القديم حيث لاحظ بابليوس سيروس:

«إننا نهتم بالآخرين عندما نكتشف أنهم مهتمون بنا ».

لذا لو أردت أن يحبك الناس، اتبع القاعدة الأولى وهى: أن تصبح مهتماً بالناس اهتماماًجوهرياً.

إذا أردت بناء شخصية مرحة، ومهارة فعالة في العلاقات الإنسانية، دعنى أحدثك عن كتاب «العودة إلى الدين » للدكتور هنرى لينك، لا تخف من العنوان، إنه ليس كتاباً مترزمتاً، لقد قام بتأليفه طبيب نفساني مشهور، التقى بأكثر من ثلاثة آلاف شخص جاءوا إليه بمشاكل عن الشخصية ونصحهم، أخبرني الدكتور لينك أنه استطاع بسهولة تسمية هذا الكتاب «كيف تنمّي شخصيتك » وهو يتناول هذا الموضوع، ولسوف تجده ممتعاً منيراً للأذهان لو قرأته وعملت بمقترحاته تأكد من زيادة مهاراتك في التعامل مع الناس.

إذا لم تستطع الحصول عليه ارسل حوالة بريدية بدولار وخمسة وسبعين سنتاً إلى الناشر - شركة ماكميلان، ستون الشارع الخامس، نيويورك سيتي.

الفصل الثاني

طريق سهل لنترك انطباع جيد

حضرت مؤخراً حفل عشاء في نيويورك، أحدى الضيوف، كانت امرأة قد ورثت مالاً، وكانت متحمسة لتترك انطباعاً مبهجاً على الجميع. لقد بددت ثروة على الفرو الفاخر والماس واللؤلؤ، لكنها لم تفعل أي شيء حيال ملامح وجهها فقد كان يشع كراهية وأنانية.

لم تدرك ما يعرفه كل رجل: وهو أن التعبير الذي يملأ وجه المرأة هو أهم بكثير من الملابس التي تتزين بها.

أخبرني تشارلز سكواب أن ابتسامته كانت تقدر بمليون دولار.ان عوامل شخصية سكواب وجاذبية وقدرته على جعل الناس يحبونه، كانت ابتسامته ساحرة.

أمضيت ظهر أحد الأيام سهرة مع موريس شيفالييه، وكنت صراحة مستاءً، كان قليل الكلام ومختلفاً بصورة حادة عما توقعته، حتى ابتسم، فكأن الشمس بزغت من خلال سحابة.

لو لم تكن فربما كان موريس شيفاليه ما يزال يعمل نجار موبيليا في باريس، ويشرف على تجارة والده وأشقائه.

الأفعال تتكلم بصورة أعلى من الكلمات، وتقول ابتسامته:

أحبك. أنت تسعدني. أنا مسرور لرؤيتك.

انني أتحدث عن الابتسامة الحقيقية، الدافئة الصادرة من القلب، ابتسامة من العمق وهى نوع يجلب عائزاً جيداً (في مكان السوق).

أخبرني مدير للتوظيف في أحد المتاجر الكبرى بنيويورك أنه يفضل توظيف بائعه لم تنه دراستها تحلت بابتسامة حلوة عن توظيف دكتور فلسفة بوجهٍ متجهم.

وأخبرني رئيس مجلس المديرين لواحدة من أكبر شركات المطاط في الولايات

المتحدة، وفقاً لكثرة ملاحظته، أن الإنسان نادراً ما ينجح في أي شيء يقوم به إذا لم يكن مسروراً يقوم به.

قال: «عرفت رجالاً نجحوا لإنه كان لديهم وقت للقيام بأعمالهم، وشاهدت هؤلاء الرجال – فيما بعد – يبدأون العمل في وظيفة صارت حملة، فقدوا المرح الوظيفي وفشلوا ».

لا بد أن يكون لديك وقت طيب لتقابل فيه الناس، وأن نتوقع أن لديهم وقتاً طيباً للقائك.

طلبت من آلآف رجال الأعمال أن يبتسموا إلى أحد ما كل ساعة من اليوم لمدة أسبوع. ثم يحضروا إلى الفصل الدراسي ويتحدثوا عن النتائج وكيف نجحت؟

دعنا نرى....ها هو خطاب من وليام بى شتارينهارت، عضو بورصة الأسهم بنيويورك، حالته ليست وحيدة، ولكنها مطابقة لمئات الحالات الأخرى.قال مستر شتاينهارت:

«لقد تزوجت منذ ما يزيد على ثماني عشرة سنه، ونادراً ما ابتسمت لزوجتى طوال هذه الفترة، أو تكلمت عشرين كلمة من وقت استيقاظي واستعدادي للذهاب إلى عملى. إنني أسوأ متذمّر سار في شارع برودواي على الإطلاق ».

«حيث إنك طلبت منى أن أتحدث عن تجربتي مع الابتسامة، أظن أنني أحاول ذلك منذ أسبوع، ففي الصباح التالي بينما أمشط شعرى نظرت إلى الوجه الكئيب في المرآة وقلت لنفسي:

«بيل، سوف تزيل التجهّم من على وجهك اليوم، ولسوف تبتسم ولسوف تبدأ الآن فوراً» وعندما جلست على طعام الإفطار، قمت بتحية زوجتي وقلت: صباح الخير، عزيزتي، وابتسمت كما أشرت بذلك.

«حذرتني من أنها ربما تندهش، حسن، أنت لم تقدر رد فعلها حق قدرها. كانت حائرة، حدثت لها صدمة، أخبرتها بأنه في المستقبل يمكنها أن تتوقع انتظام هذا الأمر، وظلت هكذا كل صباح لمدة شهرين.

«هذا الموقف المتغير من جانبي جلب المزيد من السعادة في منزلنا خلال هذين الشهرين بصورة أكبر مما كان في العام الماضي.

«الآن عند ذهابي إلى مكتبى أقوم بتحية عامل المصعد قائلاً: «صباح الخير» وأبتسم. أقوم بتحية البواب بابتسامة، أبتسم لموظف الخزينة عندما أطلب فكة نقود. أبتسم للرجال الذين لم يشاهدونني أبتس م حتى وقت قريب، في بورصة الأسهم.

«سرعان ما وجدت أن كل واحد يرد بابتسامة لى. أصبحت أعامل كل الذّين يأتون بشكاوى أو تظلمات بأسلوب مرح. أبتسم وأنا أصغي إليهم، ووجدت أن تلك التعديلات حققت مرونة أكبر، ووجدت أن تلك البسمات أصبحت تجلب في الدولارات كل يوم

أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسم؟ وماذا بعد ذلك؟

اجبر نفسك وارغمها أولاً على أن تبتسم. لوكنت بمفردك اجبر نفسك على أن تصفر أو تدندن بنغمة أو تغنى، تصرف كما لوكنت سعيداً بالفعل، سيجعلك هذا سعيداً. ها هي الطريقة التي وضعها البروفيسور الراحل جميس من هارفارد:

«يبدو أن الفعل يتبع الشعور، لكن الحقيقة هي أن الفعل والشعور يسيران معاً، وتنضيم الفعل، الذي يكون تحت سيطرة الإدارة، فإنه يمكننا تنظيم الشعور بصورة مباشرة، وهو ما كان منظماً

«ومن ثم فالطريق إلى البهجة والسرور، لو كانت مفتقدة، هي أن تعمل بمرح تتصرف وتتكلم كما لو أن البهجة متحققة بالفعل...»

كل واحد في الدنيا يسعى إلى السعادة، وتوجد طريق واحدة مؤكدة للحصول عليها وذلك بالسيطرة على أفكارك، وهى لا تعتمد على ظروف خارجية، إنما تعتمد على ظروفك الداخلية.

شاهدت وجوهاً سعيدة مستبشرة بين العتالين الصينيين الذّين يتصببون عرقاً ويكدحون في حرارة الصين المهلكة من أجل سبعة سنتات في اليوم.

قال شكسبير: «لا شيء طيب أو سيء، لكن التفكير هو الذي يجعله كذلك ».

لاحظ إيب لنكولن ذات يوم أن «معظم الناس سعداء بقدر ما يصرون على أن يكونوا كذلك». نعم. لقد كان على صواب فقد شاهدت مؤخراً مثالاً واضحاً لتلك الحقيقة، كنت صاعداً درجات سلم محطة لونج إيلاند بنيويورك، كان أمامي مباشرة ثلاثون أو أربعون صبياً يستندون على عصيهم وعكاكيزهم يكافحون للصعود إلى أعلى درجات السلم. كان معهم صبي يحتاج لحملة إلى أعلى! كنت مندهشاً من ضحكهم، ومرحهم، تحدثت عن هذا إلى أحد المسئولين عن الأولاد فقال الرجل:

«أوه، نعم، عندما يدرك الولد أنه سيكون معوقاً طوال عمره، تحدث له صدمة في أول الأمر، ولكنه بعد ذلك يتغلب على تلك الصدمة، ويستلم عادة لقدره، ويصبح أسعد من الأولاد الأصحّاء».

شعرت أني في حاجة لأن أرفع قبعتى إحتراماً لهؤلاء الصبية، فقد علموني درساً آمل ألاّ أنساه أبداً.

أمضيت ظهر يوم مع ماري بكفورد في وقت توقعها الطلاق من دوجلاس فيربانكس، ربما تخيل العالم في ذلك الوقت أنها كانت مضطربة وغير سعيدة، ولكنني وجدتها واحدة من أكثر الناس ممن عرفتهم هدوءاً وابتهاجاً بنصرهم، كانت تشع سعادة، ما السروراء ذلك؟ لقد كشفت عن ذلك في كتاب من خمسة وثلاثين صفحة.

كتاب تحت عنوان (لِمَ لا تحاول الالتجاء إلى الله) وهو من إعداد:مارى بكفورد. نفسها أخبرتني منذ سنوات فرانكلين ستجر، الرجل الثالث سابقاً – لكاردينا سان لويس، وأحد أكثر رجال التأمين نجاحاً في أمريكا، أن أي إنسان بابتسامة يتم دائماً الترحيب به، لذلك قبل دخول مكتب أي إنسان توقف لحظة وفكر في الأشياء التي يسعد لأجلها

هذا الفن البسيط يعتقد فرانكلين أن له صلة كبيرة بنجاحه.تأمل هذه النصيحة الحكيمة من البرت هو بارد، ولكن تذكر أن تأملها لن يأتي بنتيجة مالم تطبقها.

«وقتما تخرج من المنزل اجعل ذقنك في مستوى أفقى، ورأسك معتدلة، واملأ رئتيك بالهواء قدر استطاعتك، استمتع بشروق الشمس، قم بتحية أصدقائك بابتسامة، ضع روحك في يدك كلما صافحت أحداً، لا تخف من عدم فهمك من الآخرين، ولا تضع

دقيقة في التفكير في أعدائك، ركز بشدة فيما يجب أن تفعله، وتحرك مباشرة نحو الهدف دون تغيير الاتجاه، فكر في الأشياء العظيمة والرائعة التي تحب أن تفعلها، ثم بمرور الأيام سوف تجد نفسك - دون أن تشعر - تنتهز الفرصة وتحقق رغبتك، ارسم صورة في ذهنك للشخص القادر والجاد والنافع الذي ترغب في أن تكون مثله.

تفكيرك هو الذي يحولك إلى ذلك الشخص الذي حددته. الفكر شيء سام.احتفظ بموقف ذهني صحيح، موقف الشجاعة والصراحة وطيبة النفس. التفكير هو الإبتكار، تأتي كل الأشياء من خلال الرغبة، كل نداء مخلص يتم الاستجابة له، ويتحقق الذيّ ثبتّنا عليه قلوبنا. اجعل ذقنك في مستوى أفقي، ورأسك معتدلة، بداخلنا طاقات عجيبة مختبئة.

إن الصينيين القدامى قوم حكماء في فن الحياة، لديهم مثل علينا أن نخفض له الرؤوس:

إذا لم تستطيع أن تبتسم فلا تفتح دكاناً»

فرانك إيرفنج فليتشر في أحد إعلاناته لشركة أوبنهايم وكولينز منحنا هذه القطعة المحلية قال:

قيمة الابتسامة في أعياد الميلاد.

الابتسامة - لا تكلف شيئاً، لكنها تخلق الكثير.

الابتسامة - تثرى أولئك الذين يستقبلونها، ولا تفقد ما نحيها.

الابتسامة - إنها تحدث في لمح البصر لكنها في الذاكرة تدوم للأبد.

لا شيء هام يمكن الحصول عليه من غير انها ليست مطلوبة منك، اكن فوائدها كثيرة.

الابتسامة - إنها تخلق السعادة في البيت، تقوى النية الحسنة في الأعمال.

الابتسامة - إنها تريح القلقين، وتنير الطريق لأصحاب الهمم المثبطة.

الابتسامة - شروق للمحزونين، وأفضل ترياق طبيعى للإرهاق والمشاكل.

الابتسامة - لا يمكن شراؤها، ولا استجداؤها ولا استعارتها أو سرقتها، إنها شيء لا يكون جيداً إلا إذا تم منحها.

الابتسامة - ولو في الوقت الحرج في أعياد الميلاد فإن بعض الرجال من الباعة يصيبهم التعب والإرهاق من منح ابتسامة، لذا اترك وراءك ابتسامة.

- ان أشد الاحتياج للابتسامة هم أولئك الذين لا يبتسمون! لذلك لو كانت لديك رغبة في أن يحبك الناس.طبّق القاعدة الثانية:

إبتسم

الفصل الثالث

إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتاعب

لقد اكتشف جيم فيرلي في وقت مبكر من حياته أن الإنسان العادي يهتم باسمه أكثر من اهتمامه بكل أسماء الدنيا مجتمعة...تذكر هذا الاسم جيداً وناد به صاحبه بسهولة فتكون قد قدمت إليه إطراءً وثناء كافيين، ولكنك لو نسيته لوضعت نفسك في مأزق، فقد نضمت – على سبيل المثال – دورة للخطابة في باريس، وبعثت خطابات لكل المواطنين الأمريكيين في المدينة، لكن الطباعين الفرنسين لقلة معرفتهم باللغة الإنجليزية أخطأوا في تسجيل بعض الأسماء، وهذا شيء طبيعي، لكن مدير بنك أمريكى كبير في باريس، وهو رجل مسن، كتب لى خطاباً يلومنى فيه لأن اسمه كتب خطأ!.

ما السبب في نجاح اندروكارنيجي؟ والذي كان ملكاً للصلب، مع والذي كان مكاً للصلب، مع أنه كان يعرف القليل عن تصنيع الصلب، ولديه آلاف من العمال يعرفون في صناعة الصلب أكثر منه.

الجواب لأنه عرف كيف يعامل الرجلُ، وهذا ما جعله ثرياً. اكتسب في حياته الأولى مهارة في التنظيم، وعبقرية في القيادة. عندما كان في العاشرة اكتشف الأهمية المذهلة التي يضعها الناس لأسمائهم واستخدم هذا الاكتشاف لينال المشاركة من الآخرين، فقد كان في حوزته في سكوتلاندا أرنبة أم وإنها سرعان ما يكون لها عش ممتلىء بالأرانب الصغيرة، ولا يجد أحداً يعتنى بإطعامهم، ولكن فكرة لامعة طرأت في ذهنه أخبر أولاد الجيران بأنهم لو أحضروا البرسيم الكافي سوف يطلق أسماءهم على الصغار تشريفاً لهم، وكانت الفكرة ناجحة ولم ينس كارنيجي ذلك، فإنه بعد سنوات حصل على الملايين باستخدام هذ السيكولوجية في أعماله.

كان جين طومسون رئيس خطوط حديد بنسلفانيا وقتها، لذا قام أندرو ببناء مصنع فحم للصلب في بيتسبورغ وقام بتسميته بإسم «أدجارطومسون لأعمال الصلب»

وعندما تصارع كارنيجي وجورج بولمان على احتكار عربات النوم تذكر ملك الصلب مرة آخرى درس الأرنب.

شركة النقل المركزية التي يمتلكها أندرو كارنيجي كانت تتصارع مع شركة بولمان للحصول على احتكار شغل عربات النوم لخطوط حديد الباسفيك المتّحدة خفضّنا الاسعار ودمرا كل فرصته للربح،

ذهب كارنيجي وبولمان الى نيويورك لمقابلة مجلس مديرى الاتحاد الباسفيكي وتقابلا ذات ليلة في فندق سان نيكولاس.

قال كارنيجي:

– مساء الخير مستر بولمان، لقد صرنا أحمقين؟

سأله بولمان: صباح الخير. ماذا تقصد ياعزيزي؟

عبر كارنيجي عن دمج مصلحتيها.

أصغى بولمان بعناية لما قاله كارنيجي، ولكنه لم يكن مقتنعاً تماماً.

قال بولمان في آخر حديثه: بماذا ستسمى الشركة؟

أجاب كارنيجي بكل ثقة وحماس: ستكون شركة بولمان لقصر العربات»

وهنا أشرق وجه بولمان عن ابتسامة عريضة وقال:

– تعال الى غرفتي لنتحدث في الموضوع.

ذلك الحديث صنع تأريخ الصناعة.

ان سياسة كارنيجي كانت مجّرد التذكر واحترام أسماء أصدقائه والعاملين معه وهي أحد أهّم أسرار زعامته.

بيرفيسكي أيضاً جعل شيف بولمان الملوّن يشعر بأنه بمناداته دائماً:

«مستر كوبر»

وكان كوبر يحبه كثيراً

ان الناس فخرون جداً بأسمأهم ويسعون لتخليدها بأي ثمن حتى أن بي - تي بارنوم العجوز الصارم أستاء لأنه لم يكن لديه ابناء يحملون اسمه فمنح حفيدة سي - هـ سيلي خمسة وعشرين ألف دولار اذا سميّ نفسه بارنوم سيلي.

كما أعتاد الأ ثرياء منذ مائتي عام أن يدفعوا للمؤلفين منحاً كي يهدوا كتبهم إليهم.

مكتبة نيويورك العامة لديها مجموعات أستور ولينوكس - كما ان متحف متروبوليتان خلدا اسماء بنيامين أولتمان وجى - بي مورغان. كما ان كل كنيسة تقريباً يتم تزيينها بنوافذ زجاجية نقش عليها أسماء المتبرعين بها تخليداً لهم.

وقد قامت مؤسسة كريسلر بعمل سيارة خاصة لمستر روزفليت وقام إن تشامبرلين والمكانيكي بتوصيل السيارة للبيت الأبيض. تشامبرلين يحكي ما حدث له: «علمت الرئيس روزفيلت كيف يتعامل مع السيارة والالآت الجديدة المبتكرة فيها، ولكنه علمني الكثير من الفن الرفيع في معاملة الناس «عندما تم استدعائي إلى البيت الأبيض كان الرئيس مسروراً مبتهجاً للغاية، وناداني باسمي مما جعلني أشعر بالراحة، وترك لديّ انطباعاً حقيقياً بأنه كان مهتماً جداً بالأشياء التى أوضحتها له، كان السيارة مصممة لكي تعمل باليد، وتجمّع حشد لمشاهدة السيارة، لاحظ الرئيس: «أظن أنها رائعة، كل ماعليكم عمله هو أن تلمسوا أزراراً وتتحرك السيارة، ويمكن قيادتها دون جهد، أظن أن هذا عظيم، لا أعرف كيف تسير، أود أن يكون لديّ لديّ الوقت لأفكها، وأرى كيف تعمل.

وعندما أعجب أصدقاؤه والمقربون من روزفيلت بالسيارة، قال في حضورهم: «مستر تشامبرلين، إنا أقدّر بالتأكيد كل الوقت والجهد اللذين قضيتها في تصميم هذه السيارة، هو عمل عظيم وفخم، أعجب بالردياتير والمرآة الخلفية وساعة الأنوار الخاصة، ونوع التنجيد، ووضع مقعد جلوس السائق، الحقائب الخاصة بالسيارة وأحرف اسمي على كل حقيبة، بمعنى آخر ذكر ملاحظة عن كلّ موضع عرف أنى أعطيتها جهداً وتفكيراً.

وعندما انتهى درس القيادة، استدار الرئيس نحوى وقال: حسن، مستر تشامبرلين. لقد جعلت الاحتياط الفيدرالى ينظر ثلاثين دقيقة. أظن أنه من الأفضل العودة إلى العمل.

أخذت الميكانيكى معي البيت الأبيض، وتم تقديمه إلى روزفيلت عندما وصل، لم يتحدث إلى الرئيس، وسمع روزفيلت اسمه مرة واحدة، كان ولداً خجولاً، وظل في الخلف، ولكن قبل انصرافنا بحث الرئيس عن المكانيكي وشدّ على يده وناداه باسمه وشكره على المجيء إلى واشنطن.

إن أحد الدروس الأولى التي يتعلمها السياسي هو:

«تذكّر» اسم أحد الناخبين هو الحنكة السياسية بعينها، ونسيانه هو إخفاق تام ».

وقدرتي على تذكر الأسماء هو شيء هام في الأعمال والاتصالات الإجتماعية مثلما هو هام السياسة.

نابليون الثالث إمبراطور فرنسا وابن أخ نابليون الكبير، قال إنه يستطيع تذكر اسم كل شخص قابله رغم كل واجبات الملكية. ما وسيلته إلى ذلك؟ انها بسيطة، عندما لا يسمع بوضوح جداً يقول:«آسف جداً، لم أسمع الاسم بوضوح».

قد يستغرق كل هذا وقتاً لكنه كما قال الامبراطور إنه سلوك جيد فيه تضحيات بسيطة.

فإذا أردت أن يحبك الناس فأستعمل قاعدة (٣) وهي:

«تذكر ان اسم الشخص بالنسبة له هو أحلى وأهم صوت يسمعه.

الفصل الرابع

طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً

دعيت مؤخراً إلى حفل «بريدج » وأنا شخصاً لا ألعب البريدج، وكانت هناك إمرأة شقراء لا تلعب البريدج أيضاً، فقطعنا الوقت في الحديث، فلما عرفت أنني كنت ذات يوم مديراً لوويل توماس قبل أن يلتحق بالإذاعة، وأنني رحلت معه إلى أوربا وساعدته في إعداد حديث السفر الذي أجراه بعد ذلك، قالت:

«مستر كارنيجي، أريدك أن تحدثني عن الأماكن الرائعة التي زرتها والمشاهد التي رأيتها ».

وعندما جلسنا على أريكة ذكرت أنها وزوجها عادا مؤخراً من رحلة إلى إفريقيا » تعجبت وقلت: إفريقيا! كم هي ممتعه! أردت دائماً مشاهدتها، لكنني بقيت هنا أربعاً وعشرين ساعة فقط في الجزائر، أخبرني، هل زرت ذلك البلد الساحر؟! ياالك من محظوظة، إنني أحسدك، بربك، حدثيني عن إفريقيا ».

كان هذا رائعاً لشغل خمس وأربعين دقيقة، لم تسأل ثانية عن الأماكن التي زرتها، ولا عما شاهدته، لم تكن لديها رغبة في الإستمتاع إلى حديثي عن سفرياتي، كل ما أرادته فقط مستمعاً جيداً، أفاضت في ذكرياتها وتحدثت عما زارته.

هل كانت امرأة شاذة؟ كلا إنها تشبه كثيراً من الناس، فقد قابلت أخيراً عالم نباتات متميز في حفل عشاء أقامه جيه. وجرينرج الناشر المعروف في نيويورك. لم أتحدث إليه من قبل، ووجدته ساحراً. جلست على حافة الكرسي، وأصغيت له أنا محدث لبق؟ كيف ولماذا؟ أنا لم أقل شيئاً على الإطلاق ، فلم يكن لى أن أقول شيئاً قبل أن أغير الموضوع، فمعرفتى بعلم النبات ليست أكثر من معرفتي بتشريح طائر البطريق، ولكن كل ما فعلته أنى استمعت باهتمام لأني كنت مشغوفاً بما كان يقوله، وشعر هو بذلك وسُرّ به بطبيعة الحال، ذلك النوع من الإصغاء هو المجاملة الكبرى التي يمكن أن تقدمها إلى أي أحد.

يقول «جاك وود فورد » في كتابة «غرباء يجمعهم الحب » «قل من البشر من يرفض الثناء أمام الإنصات العميق ».

لقد كنت مع عالم النبات «مسرفاً في التقدير، سخياً في الثناء»، وقد أخبرته بأنني استمتعت وتعلمت، وأنني أرغب أن تكون لدى هذه المعرفة، وأنني ينبغي أن أتجول في الحقول معه، وأنني يجب أن أراه ثانية، لقد اعتقد الرجال أنني مجادل جيد، مع أن كل ما فعلته لم يزد على أني أصغيت جيداً إليه وشجعته على الحديث.

ما هو السر الغامض في نجاح مقابله بين اثنين من رجال الأعمال؟يقول تشارلز.و. اليوت: «ليس هناك سر في ذلك، رنه الانتباه والإصغاء لمحدثك، لاشيء يمكن أن يسعده أكثر من هذا».

ولنأخذ تجربة جي – سي – ووثون – أحد طلبتي – كمثال، فقد ذكر هذه القصة في أحد فصولى الدراسية:

اشترى حلة – في يوم ما – من أحد المتاجر في نيويورك، بولاية جيرسي بالقرب من البحر، وكانت الحلة سيئة للغاية بعد الاستعمال، زالت صبغة المعطف واسودت ياقة القميص، أعاد الحلة إلى المتجر، وقابل البائع الذي باع له، وأخبره بما حدث له، لا، إنه لم يخبره، حاول فقط، لقد قاطعه البائع بحّدة: لقد بعنا الآلاف من هذا الحلل، وهذه أول شكوى نتلقاها على الإطلاق ».كانت هذه كلماته، وكانت نبراته عدائية.كانت تعنى شيئاً واحداً: «أنت تكذب، هل تظن أنك تخبرنا بجديد، حسن، سأجعلك ترى شيئاً أو شيئين »، تدخّل بائع آخر كان يستمع إلى النقاش:

«جميع الحلل الداكنة يبهت لونها في أول الأمر، لا يمكن صنع شيء في هذا الأمر وبخاصة في حلل – رخيصة كهذه، الصبغة دائماً تتغير ».

قال مستر ووثون:

«كنت أغلى وأنا أستمع إلى ذلك، البائع شك في أمانتي، والبائع الثاني ظن أني اشتريت بضاعة من الدرجة الثانية، كنت أوشك أن أقذف بالحلة في وجوههم وليذهبوا

إلى الجحيم. ولكن فجأة ظهر رئيس الفرع واستطاع أن يغير موقفي تماماً، حولني من الغضب إلى زبون راض، كيف فعل هذا؟ فعل هذا بثلاثة أشياء:

أولاً: أصغى إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني، ثانياً: ما إن انتهيت من حديثي حتى ناقش البائعين في رأيهما من وجهة نظري، وسلم معي أن الياقة لونها غير لون البدلة بوضوح وأصر على أنه لا يجوز بيع أي منتج إلا أن يكون جيداً، ثالثاً: تعرّف على سبب المشكلة وقال لي ببساطة:

ماذا تريد مني أن أفعل بالبدلة؟ سأفعل أي شيء تقوله؟

منذ بضع دقائق كنت مستعداً لأن أقول لهم: أحتفظوا ببدلتكم اللعينة رديئة الصنع لأنفسكم »، ولكني أجبت: «أنا أريد نصيحتك، أريد أن أعرف هل زوال اللون مؤقت؟ وهل يمكن عمل شيء بشأن البدلة؟

أقترح أن أجرب البدلة أسبوعاً آخر، ووعدني: «إذا لم تعجبك أحضرها، ولسوف نعطيك غيرها، ونأسف لأننا سببنا لك كل هذا الإزعاج ».

خذ مثالاً على ذلك. اكتشفت شركة تليفونات نيويورك منذ بضع سنوات أن عليها أن تتعامل مع أخبث الزبائن، يلعن ويسب ويهدد بنزع التليفون من جذوره،

رفض دفع الرسوم وأعلن أنها ملفقه، قدم شكاوى إلى الصحف وإلى لجنة الخدمات العامة، ورفع عدّة قضايا ضدّ الشركة.

وأخيراً، تم إرسال أمهر موظفى الشركة إليه لهذا العميل المشاغب العاصف،واستمع المواظف للرجل، تركته يصب وابل السباب والشتائم .وقال له: نعم....نعم.

وأظهر تعاطفه معه.

قال هذا الموقف أمام أحد فصولى الدراسية وهو يحكى تجربته: «أخذ الرجل يرغى ويزبد، وظللت أصغي إليه ثلاث ساعات تقريباً، ثم عدت وأصغيت إليه في أربع مرات متتالية، وقبل نهاية الزيارة الرابعة أصبحت عضواً لهيئة جديدة سميناها هيئة حماية مشتركى التليفونات، ولا زلت أنا ورئيسها العضوين الوحيدين.

أصغيت وتعاطفت معه في كل نقطة ذكرها في اللقاءات، لم يكن أحد من الشركة تحدث معه بهذه الطريقة من قبل، صار ودياً تقريباً، النقطة التي ذهبت لزيارته من أجلها لم تذكر في أول زيارة ولا في الثانية ولا في الثالثة، ولكن في الرابعة أغلق القضيةوسدد كل فواتيره بالكامل، وسحب شكاياته - لأول مرة - والتي قدمها إلى اللجنة، وانتهت متاعبه مع الشركة.

هذا الرجل دون شك اعتبر نفسه مظلوماً، ويدافع عن حقه ضد الاستغلال، هذا ما حرره وما عرف من شكواه، لكنه كان في حاجة إلى الشعور بالأهمية، وحصل على هذه الأهمية في أول الأمر بالغضب والتبرم والشكوى، ولكنه عندما شعر بالأهمية من مندوب الشركة انتهت كل متاعبه التى تخيلها.

منذ سنوات اقتحم زبون غاضب مكتب جوليان. ف. ديتمر مؤسس شركة ديتمر للصوف، والذي أصبح فيما بعد أكبر موزعى المصنوعات الصوفية في العالم، قال مستر ديتمر:

كان هذا الرجل مديناً لنا بخمسة عشر دولاراً، ولكنه أنكرها، كنا نعرف أنه مخطيء، وأصرت إدارتنا على أن يدفع المبلغ وبعد عدد من الخطابات من مندوبنا، قام الرجل برحلة إلى شيكاغو وهرول إلى مكتبى وأفهمنى أنه لن يدفع الفاتورة، ولن يشترى بضائع أخرى من شركة ديتمر للأصواف.

قال مستر ديتمر:

«أصغيت لكل ما قدمته بصبر، كنت أود مقاطعته، ولكني أدركت أن ذلك سيء، لذلك تركته يعبر عن نفسه، وعندما هدأ في النهاية ورأيت أن مزاجه متقبل للحديث، قلت بهدوء: «أريد أن أشكرك على حضورك إلى شيكاغو لتخبرني بذلك، لقد أديت لى معروفاً عظيما، إدارتنا قطعاً ضايقتك وربما ضايقت زبائن جيدين آخرين، وهذا أمر سيء صدقني أنا متحمس لسماع هذا بصورة أكبر».

كلا هذا آخر شيء يمكن توقعه منى، أظن أنه كان متضايقاً لأنه جاء إلى شيكاغو

لحديث معي، ولكني شكرته بدلاً من الشجار معه، وأكدت أننا سوف نلغى الرسوم من الدفاتر، لأنه كان حريصاً على الحساب، بينما موظفونا وهم يعتنون بالآلاف يمكن أن يقعوا في الخطأ.

أخبرني بأني شعرت بمشكلته، وأني لو كنت مكانه لشعرت بما شعر به، وإنه إذ يعجبه متجرنا، ولن يشتري منا بعد ذلك. فقد قمت بالتوصية عليه في بعض بيوت الأصواف الأخرى.

دعوته لتناول الغذاء معى هذا اليوم، وقبل الدعوة اعتدنا الغذاء معاً كلما جاء إلى شيكاغو ولكنه قدم توريد أضخم مما قدم قبل ذلك عندما عدنا إلى المكتب، عاد إلى منزله ومزاجه طيب كان يريد أن يكون منصفاً معنا كما كنا معه، نظر في فواتيره فوجد إحداها غير مسجلة فأرسل لنا شيكاً بخمسة عشر دولاراً مع اعتذاره.

عندما رزقت زوجته - فيما بعد - بطفل، سماه ديتمر، ظل صديقاً وزبوناً للشركة حتى وفاته بعد عشرين سنة من ذلك التاريخ ».

منذ سنوات، كان يوجد صبي هولندي مهاجر فقير، يقوم بغسل نوافذ مخبز بعد المدرسة بأجر خمسين سنتاً في الاسبوع وكان أهله فقراء جداً، لذلك اعتاد الخروج إلى الشارع ومعه سلة يجمع فيها قطع الفحم التي تسقط من العربات التي توزع الوقود، ذلك الولد - إدواربوك - لم ينل من التعليم إلا ست سنوات في حياته، وبعدها صار أنجح محرر في تاريخ الصحافة الأمريكية.

لقد أعلن إسحق اف، كوسون، الذي يجرى لقاءات ناجحة مع المشاهير أن كثيراً من الناس يخفقون في ترك انطباع طيب حسن في النفوس لأنهم يهملون الإصغاء

انهم مهتمون أكثر بما يقولونه لذلك لا يفتحون أذانهم دائماً العظماء من الرجال أخبروني أنهم يفضلون المستمعين الجيدين أكثر من المتكلمين، لكن القدرة على الإصغاء أندر من أي صفة جيدة أخرى.

وليس العظماء فقط هم الذين في حاجة لمستمع جيد، بل البسطاء من الناس في

حاجة إلى ذلك أيضاً، مثلما ذكرت مجلة ريدرز دايجست مرة: « أن كثيراً ممن يستدعون الطبيب يكون كل مرادهم مستمع يصغى إليهم فحسب ».

في أحلك ساعات الحرب الأهلية كتب لنكولن إلى صديق قديم في سبرنج فيلد، بولاية ألينوى، يرجوه أن يحضر إلى واشنطن. لأن هناك مشكلة يريد أن يناقشها معه.

وحضر الجار الصديق القديم إلى البيت الأبيض، وتحدث معه ساعات عما يراه في مسألة تحرير العبيد، وفحص معه بدقة الآراء التي تؤيد والتي تعارض، ثم قرأ له الخطابات والمقالات الصحفية والتي كان بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، والبعض يلومه على التبكير في تحريرهم، وبعد هذا الحديث بساعات شد لنكولن على يد جاره القديم قائلاً له: تصبح على خير، وأعاده إلى إلينوى دون أن يسأله عن رأيه.

قضى لنكولن كل الوقت يتحدث، وظل الرجل مصغياً إلى الحديث، قال صديقه القديم: «بدا أنه يشعر بالطمأنينة بعد الحديث، لم يكن لنكولن يريد النصيحة، كان يريد مستمعاً ودوداً يتعاطف معه، يلقى إليه بأوجاعه، كلنا نريد ذلك عندما نقع في بعض المتاعب، هذا ما يريده دائماً الزبون المتبرم، والموظف الملول، أو الصديق الذي لحقه أذى.

لو أردت أن تبعد الناس عنك، ويضحكون عليك من وراء ظهرك ويحتقرونك، إليك الطريق إلى ذلك:

«لا تصغ إلى أحد، وتحدث دون انقطاع، إذا خطرت لك فكرة وصديقك يتحدث لا تنتظر أن يفرغ من حديثه، فهو ليس أذكى منك، لماذا تضيع وقتك الثمين في الإصغاء إليه، وإلى ثرثرته العميقة؟ قاطعة في منتصف الجملة.

هل تعرف أُناساً على هذه الشاكلة؟ أنا أعرف – لسوء الحظ – بل المدهش في الأمر أن هؤلاء، وكلهّم في حالة تضخم في الذاتّ، يسكرهم إحساسهم بأهميتهم فى أعلى السلّم الاجتماعي.

يقول د. «نيكولاسى بتلر » رئيس جامعة كولومبيا:

«الإنسـان الذي يفكر في نفسـه فـحسب انسـان أناني بائس، إنه جـاهل حـتى لو حصل على أعلى الشهادات».

فلو حصل على أعلى الشهدات ».

فلو أردت أن تكون محدثاً بارعاً فكن مستمعاً يقظاً، وفي ذلك تقول مسز تشارلز نورتام لي:

«لكي تكون مهماً كن مهتماً».

اسأل محدثك أسئلة يستمتع بالإجابة عليها، شجعه على الحديث عن نفسه وعن إنجازاته، وتذكر أن الإنسان يهتم بنفسه وبرغباته ومشاكله أكثر من إهتمامه بك وبمشاكلك، وألم أسنانه يهم أكثر من مجاعة مهلكة في الصين، وبثرة على رقبته تشغله أكثر من أربعين هزة أرضية تحيق بإفريقيا.

فكر في هذا واجعله نصب عينيك، وأنت تبدأ في أي مناقشة. لذا إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة رقم ٤:-

«لتكن مستمعاً جيدا، وشجّع الآخرين على الحديث عن أنفسهم».

الفصل الخامس

كيف تثير اهتمام الناس؟

كل من زارتيودور روزفيلت في فيلم «اويستربای » فسوف يندهش من تنوع المعرفة لديه ومن اتساع أفقه، قال جاما لابل براد فورد: «وسواء أكان الزائر من رعاة البقر أو مروض خيول أو سياسى أو دبلوماسي كان روزفيلت يحدثهم في مجال تخصصهم الدقيق، كان روزفيلت يتوقع أن يزوره أحد، يجلس حتى وقت متأخر من الليل يقرأ في الموضوع الذي يعرف أن ضيفه مهتم به بصفة خاصة. فقد عرف روزفيلت، مثلما عرف كل القادة، أن الطريق إلى قلب الإنسان هو أن تحدثه عن الأشياء التى يعتز بها.

تعلم هذا الدرس مبكراً وليام ليون فيليبس أستاذ الأدب في جامعة «بيل »فكتب في مقالة عن «الطبيعة الإنسانية ».

«عندما كنت في الثامنة من عمرى كنت أقضى عطلة الأسبوع في زيارة عمتى «ليبى لتسلى » في منزلهم في « ستراتفورد» بها وساتونك، وحضر لزيارة عمتى رجل في منتصف العمر، ولم أكن أعرفه من قبل، وبعد مناوشة مهذبة مفيدة مع عمتى، ركز انتباهه عليّ، وكانت القوارب وقتها اهتمامى المفصل، وتحدث الزائر معى في الموضوع بطريقة بدت لى ممتعة بصورة خاصة، وعندما رحل تكلمت عنه بحماس شديد: ياله من رجل!

كم هو مهتم جداً بالقوارب!

بين يدى – وأنا أكتب هذا الفصل – خطاب من إدوارد إي تشاليف وهو أحد رجال الكشافة النشطين:

كتب مستر تشاليف فيه:

كان معسكر كشفي ضخم يستعد لرحلة إلى أروبا، واحتجت إلى خدمة من رئيس أحد أكبر المؤسسات لدفع نفقات أحد الغلمان لضيق ذات يده، ولحسن الحظ سمعت –

قبل أن أذهب لرؤيته – أنه سحب شيكاً بمبلغ مليون دولار.

أول شيء فعلته دخلت مكتبه أنني طلبت روية هذا الشيك. شيكاً بمليون دولار! أخبرته أنني لا أعرف أحداً قبلاً حرر مثل هذا الشيك، وأنني سأخبر الأولاد إنني قد شاهدت فعلاً شيكاً بمليون دولار، وهو مسرور، وأعجبت به، وطلبت منه أن يخبرني بكل شيء عن الشيك وكيف حرره؟

(لعلك تلاحظ أن مستر تشاليف لم يبدأ الحديث معي عن أولاد الكشافة، أو المعسكر في أوربا، أو ماذا أراده، تحدث عما يهم الإنسان الآخر).

وها هي النتيجة:

وما لبث أن سألني: فيما كنت تريدني؟ أخبرته قال مستر تشاليف: «لدهشتي الكبيرة استجاب لمطلبي ومنحنى أكثر مما طلبت، وقد طلبت أن يرسل ولداً واحداً إلى أوربا لكنه أرسل خمسة أولاد في صحبتي وأعطاني خطاب ضمان بمبلغ ألف دولار، وأخبرنا أن نبقى في أوربا سبعة أسابيع، وأعطاني أيضاً خطابات لرؤساء فرع هيئة في أوربا يوصيهم بأن يكونوا في خدمتنا ويقدموا لنا التسهيلات اللازمة، وقد قابلنا بنفسه في باريس وتجول بنا في العاصمة، ومنذ ذلك الحين ألحق بعض الأولاد من المعوزين بالعمل، ولا يزال نشيطاً في مجموعتنا.

وأعرف الآن، إني إذا لم أهتم في حديثي معه بما يهتم هو به، لما كان دافئاً معي في أول الأمر، وما وجدته مسارعاً في تلبية طلبي بمقدار عشر ما لقيته ».

هل هذا فن بقيمة إذا استعمل في الأعمال؟ هل هو فن ثمين؟ دعنا نرى.

هنري جي دوفيرنوى، صاحب أحدى المؤسسات وأكبر المخابز في نيويورك،وكان يلح في طلب المدير كل أسبوع لمدة أربع سنوات اشتراكه في النوادي الإلجتماعية التي يشترك فيها المدير، استأجر حجرة في الفندق لكى يحصل على الصفقة مع الفندق ولكنه فشل.

قال مستر دوفيرنوى: «وبعد دراسة العلاقات الإنسانية قررت تغير خططى، قررت أن أكتشف ما يهم الرجل وما يستحوذ على حماسه. اكتشف أنه ينتمي إلى نقابة رجال

الفنادق وتسمى «الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق »لم يكن الرجل مجرد عضو، بل كان هو رئيسا لنقابة، ورئيساً لهيئة المستقبلين الدوليين ولم يكن الرجل مهتماً بمكان يعقد فيه إجتماعات الهيئة، فإنه سيكون هناك حتى لو كان عليه أن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحارى والبحار ليحضر اجتماعاتها.

وعندما رأيته في اليوم التالي، بدأته بالحديث عن جماعة المستقبلين فرأيت مدى سروره، يالها من استجابة، تحدث معى لمدة نصف ساعة عن المستقبلين، كانت نبرته بها حماس، فهمت أن هذه النقابة هي هوايته، وقبل أن أغادر مكتبه منحني عضوية نقابته.

لم أقل في هذا اللقاء شيئاً عن الخبز، ولكن بعد بضعة أيام، اتصل بي مضيف فندق كي أحضر معه ومعى العينات والأسعار قال المضيف لي: «لا أعرف ماذا فعلت له! من المؤكد أنه رضى عنك تمام الرضاء ».

لذا إذا اردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة الخامسة وهي: «تكلم فيما يجب محدثك وما يهتّم به ».

الفصل السادس

كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟

كنت في انتظار دورى لتسجيل خطاب في مكتب لبريد بشارع ٣٣، الطريق الثامن بنيويورك، ولاحظت أن الموظف المختص متبرم من عمله: يزن المظاريف ويسلم الطوابع ويرد باقي النقود ويستخرج الايصالات، فقلت في نفسي: لأحاول التقرب إلى ذلك الرجل، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً عن نفسه لا عني أنا، لذا سألت نفسي: «ماذا يملك هذا ويمكنني أن أبدي إعجابي به، ومثل هذا السؤال من الصعوبة بمكان الإجابة عليه، وبخاصة مع الغرباء، لكن في هذه الحالة كان السؤال سهلاً فقد شاهدت ما يمكن أن أبدي إعجابي به بلا حدود.

فعندما كان يزن مظروفي قلت بحماس شديد:

«إني أرغب وأتمنى لو كان لي شعر أسود لامع كشعرك » نظر الشاب إلى أعلى وهو نصف مندهش، وأشرق وجهة بابتسامة وقال بتواضع: «معقول!؟ إنه ليس في أروع حالاته »

هناك قانون هام في السلوك الانساني لو أستجبنا له ما وقعنا في المتاعب أبداً والقانون هو:

«اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية دائماً. لاحظ البروفيسور جون ديوى ان الرغبة في ان تكون مهماً هي أعمق دافع انساني.

ويقوم ويليام جيمس:

«ان اعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هي السعى بلهفة نحو الشعور بالأهمية».

لقد فكر الفلاسفة منذ الآف السنين في وضع قواعد العلاقات الانسانية وبعد طول

تفكير خرجوا بمبدأ واحد، لم يكن جديداً بل هو قديم قدم التأريخ، عمله للمجوس في فارس منذ ثلاثة الآف سنة ووعظ به الناس كونفوشيوس في الصيف منذ أربعة وعشرين قرناً وعمله لتلاميذه لاوتسي مؤسس التوايزم في وادي هان. ووعظه على صقاف الجانجز المقدس قبل خمسمائة عام قبل ميلاد السيد المسيح.

الكتب الهندوسية المقدسّة علمتّه منذ ألف سنة قبل ذلك.

وعلمّه المسيح بين التلال الحجرية في جوديا منذ تسعة عشر قرناً وقد لخصّها السيد المسيح في فكرة واحدة وكانت أهم قاعدة في العالم «إفعل للآخرين ماتحب أن يفعلوه من اجلك».

انت في حاجة لمشاركة الناس لك وتريدهم ان يعترفوا بقدرك وترفض التملّق والمداهنة الزائفتين، كما انك متلهف الى التقدير

وكما يقول تشارلز سكواب:

«أصدقاءك وأصحابك مسرفين في تقديرهم أسخياء في مديحهم ».

نعم نحن جميعاً نريد ذلك.

ولكن نحن بحاجة الى وقت طويل في كل مكان.

تلك هي الخلاصة الحقيقية للشعور الصادق بالثناء.

دعنا نتساءل:

هل تعتقد في نفسك أنك فوق الهندوسي الهندي؟ هذا حقك لكن مليون هندوسي يشعرون انهم اعلى مرتبة منك...

أتدري لماذا؟

لانهم لا يقربون طعاماً لوثة ظلك.

هل تعتقد انك فوق الاسكيمو؟

هذا من حقك...لكنك مع الأسف إنك مخطئ في هذا الاعتقاد..

أتدري لماذا؟

لأن الاسكيمو لديهم من الكسالى الذّين لا يقومون بأي عمل ويطلق عليهم «الرجال البيض».

كل أمّة تشعر انها أرقى وأعرق من الأمم الأخرى وأرفع قدراً منها وهذه الوطنية هي التي تولد الحروب.

أن أي رجل تقابلهُ يشعر بتفوقه عليك من جانب ما .....الطريقة الوحيدة لكي تكسبه إلى صفك وان يحبك هي ان تتركه يدرك بأي وسيلة انك تهتم بهذا الجانب الصغير الذي يخصه وتتعرف علية بصدق.

تذكر ما قاله امير سون:

«كل رجل أقابله هو أعلى منى في جانب ما ومنها يمكن أن أتعلم منه ».

لقد أوضح شكسبير:

«الانسان الفخور بسلطته المتواضعة يقوم بالعاب مخجلة أما السموات تجعل الملائكة تبكي».

سأحكي لك ثلاث قصص عن رجال أعمال في دورتى الدراسية طبقوا تلك المبادىء فحققت نتائج رائعة.

دعنا نأخذ الحالة الأولى:

رجل قانون فضل ألا نذكر إسمه لسبب عائلي، وسنطلق عليه مستر أر.

إنه بعد التحاقة بالدورة الدراسية بقليل استقل السيارة إلى لونج أيلاند وبصحبته زوجته لزيارة بعض الأقارب، تركته يتحدث مع عمة عجوز من عماتها، ثم اتجهت لزيارة بعض أقاربها الرجال، وحيث كان عليه أن يتحدث عن كيفية تطبيقه لمبدأ التقدير أمام طلبته، فكر أن يبدأ بالسيدة العجوز، لذا نظر حول أرجاء المنزل ليرى ما يمكن أن يعجبه ليبدي ثناءه عليه.

سألها: «هذا المنزل تم بناؤه حوالي سنه ١٨٩٠ أليس كذلك ».

أجابت: «نعم ، بالضبط تلك هي السنة التى تم فيها البناء »

قال: «إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه، إنه منزل جميل بناؤه قوى، حجراته كثيرة، أتعرفين أنه لمن المحزن أن مثل هذه البيوت لا يشيد مثلها الآن؟».

وافقتهاالعجوز قائلة: «أنت على صواب، الشباب في هذه الأيام لاتهمهم المنازل الجميلة، إن كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية صغيرة، ثم يتجولون في سياراتهم، ثم قالت بصوت رقيق وهى تستعيد ذكرياتها:

«هذا المنزل حلمت به مع زوجي لسنوات قبل أن نقوم ببنائه، أنه حلمنا، لم يكن لدينا مهندس بناء لقد خططنا بأنفسنا » ثم قامت معه بجولة لمشاهدة المنزل، وأعرب عن إعجابه الشديد بكل الكنوز الجميلة التي جمعتها في سفرياتها مع زوجها وتعتز بها: الشال المزركش ومجموعته، ومجموعة الشاي الإنجليزى القديمة، الخزف الصيني النفيس، الأسرّة الفرنسية والمقاعد، واللوحات الزيتية الإيطالية، المفارش الحريرية التي كانت معلقة ذات يوم في أحد القصور الفرنسية.

قال مستر (أر): «بعد أن شاهدنا المنزل، صحبتني إلى الجراج كانت هناك سيارة «باكار» فخمة جديدة لم تمس. قالت لي العمة: «اشترها زوجي قبل وفاته بمدة وجيزة، لم أركب السيارة منذ وفاته. أنت تقّدر الأشياء اللطيفة سأعطيك هذه السيارة» قلت: لماذا ياعمتي، هذه كرم كبير منك، أنا سعيد به، لكنني لا أستطيع قبولها، فأنا لست من أقاربك ولدي سيارة جديدة، أقاربك الكثيرون يودون امتلاك مثل هذ السيارة».

صاحت: أقارب! أقارب ينتظرون موتي كي يحصلوا على السيارة ولن أمكنّهم من ذلك».

قلت لها: إذا لم تعطها لهم، يمكنك بيعها بسهولة لتاجر سيارات قديمة».

صاحت: «أبيعها! هل تظن أني سأبيع هذه السيارة؟ هل تظن أني أستطيع رؤية الغرباء وهم يركبونها ويسيرون بها في الشارع، وهي السيارة التي اشتراها لي زوجي؟ إنني لن أبيعها سأهديها لك، أنت تقدر الأشياء الجميلة! ».

حاول التهرب من قبول السيارة، لكنه لم يستطع حتى لا يؤذي مشاعرها.

دعنا نرى حالة أخرى، دونالد إم. ماكماهون، مراقب شركة لوس وفلنتينو أصحاب المشاتل ومهندسون متخصصون في تصميم وتزيين الحدائق بنيويورك، يحكي ماكماهون هذه القصة:

«بعد سماعي عن كتاب «كيف تكسب الأصدقاء وتوثر في الناس » بفترة وجيزة، كنت أقوم بتصميم مزرعة شهيرة، وجاء المالك إلى ليلقى بعض المقترحات حول المكان الذي يرغب في زراعة نباتات الزينة فيه. قلت له:

«سيدي القاضي، أعرف أن لك هواية رائعة، وأنا نعجب بكلابك المرحة، وقد نما إلى علمي فوزك بالكثير من الأوسمة الزرقاء كل عام في عرض الكلاب الضخم في حديقة ماديسون سكوير » وكان هو الثناء البسيط مذهلاً فقد أجابنى القاضي:

«نعم، أقضي وقتاً طيباً مع كلابي، أتود رؤية بيت كلابى؟ أمضى ساعة وهو يعرض على كلابه والجوائز التي حصلوا عليها، عرفنّي أصل سلالتهم والصفات الوراثية التي جعلها بهذا الجمال والذكاء وفي النهاية استدار نحوى وسألني:

هل لك ولد صغير؟

أجبته: نعم، لي ولد صغير.

قال القاضي: حسن، ألا يحّب الكلاب؟

قلت: بلى، سيكون مسروراً جداً.

قال القاضي: «وهو كذلك، سأعطيه كلباً صغيراً».

بدأ يعرفنّي كيف أطعم الكلب الصغير، ثم كفّ عن الكلام لحظة وقال: سوف تنسى هذا، سوف أدونه لك، ودخل إلى منزله وكتب على الآلة الكاتبة تعليمات التغذية، أعطاني كلباً صغيراً قيمته مائة دولار، ومنحني من وقته التمين ساعة ونصف، وذلك لأنني أبديت إعجابي بهوايته وإنجازاته ».

جورج إيستمان، المشهور بكوداك، الذي اخترع الفيلم السينمائي، والذي جعل

الصور المتحركة أمراً واقعياً، جمع ثروة قيمتها مائة مليون دولار، وصار أحد أشهر رجال الأعمال، رغم كل هذه الإنجازات الضخمة كان يتوق إلى التقدير مثل كل إنسان.

منذ عدة سنوات كان إيسمان يبنى مدرسة إيسمان للموسيقى في روتشستر وصالة كلبورن ومسرحها، والذي أراد أن يحيي به ذكرى أمه. أراد جميس آدمون رئيس شركة المقاعد الفاخرة في ينيويورك أن يورّد كراسي المسرح لحسابه، اتصل مستر آدمون بالمهندس وحدد موعداً لرؤية مستر إيسمان وعندما وصل آدمون، قال المهندس:

«أعرف أنك تريد الحصول على أمر التوريد هذا، لكنني أستطيع أن أخبرك الآن بأنك لن تحصل من وقت جورج إيسمان أكثر من خمس دقائق، فهو صارم ومشغول، لذا قص عليه ما تريد ثم دعه وارحل».

كان آدمون مستعداً لأن يفعل ذلك تماماً.

ولما دخل آدمون إلى مكتب إيسمان وجده منحنياً فوق كومة من الأوراق أمامه.

نظر مستر إيسمان إلى أعلى، خلع نظارته، وسار ناحية المهندس ومستر آدمون وهو يقول:

صباح الخير أيها الظرفاء، هل من خدمة؟

قدمهما المهندس إلى بعضهما إلى بعضها، ثم قال آدمون:

«أثناء انتصارك يا مستر إيسمان أعجبت بمكتبك، أنت تعلم أن تخصصي تأثيث المكاتب، ولكني لم أشاهد قط مكتباً أكثر جمالاً من هذا المكتب في حياتي.

إجابة چورج إيستمان: أنت تذكرني بما نسيته، إنه فعلاً جميل، أليس كذلك؟ كنت أستمتع به في بداية تأسيس المكتب، لكن انشغال ذهني الدائم جعلني لا أقدر على الإستمتاع بها لأسابيع طويلة.

سار آدمون ومسح على خشب الأبواب والنوافذ وهو يقول: «هذا خشب البلوط الإنجليزي، أليس كذلك، إنه يختلف كثيراً عن البلوط الإيطالي».

أجـاب إيسـتـمـان: نعم، إنه خـشب البلوط الإنجليزي المسـتـورد، أنتقـاه صـديق لي متخصص في صناعة الأخشاب الرائعة.

ونهض إيستمـان وهو يطوف بالغرفة، موضـحـاً تصميـمهـا وألوانها والحفر اليدوي فيـهـا وأشـيـاء أخـرى قـام بها من أجل التـخطيط والتنفيذ، وبينمـا إيسـتـمـان يتـجـول في الغـرفـة توقف برهة أمـام النافـذة وأشـار إلى المؤسـسـات التي أنشـأها، والتي سـاعـد بواسطتها في خدمة الإنسـانية لجامعة روتشستر، المستشفى العـام، مستشفى المداواة المثاليـة بيت الصـداقة، مـسـتـشـفى الأطفـال، فـهنأه مـسـتـر آدمـون بحـرارة على الطريقة المثالية، التي اسـتـخـدم فيـها ثروته لـيخفف من الالام الإنسـانية، وفـتح إيسـتـمـان خزانة زجـاجـية وأخـرج أول كـاميـرا امـتلكهـا في حـياته، وكـان قد اشـتـراها من رجل انجليزي سـأله آدمـون بالتفـصيل عن كفاحه المبكر ونضـاله القديم، وتكلم مسـتر إيسـتمـان بصدق عن الفقـر الذي عاشه في طفولتـه، وحكى له كيف كانت أمـه الأرملة ظلت تعمل في مكتب تأمين في مـقـابل خمـسين سنتـاً في اليـوم، وأن رعب الفـقـر ظل يطارده ليل نهـار، وأنه صمم على عمل ليدر عليه ربحـاً كافيـاً حتى لا تضطر أمه للعمل حتى الموت في بنسيون.

سـأله آدمون مزيداً من الأسئلة وهو منصت ومستوعب، بينما كـان يحكي تجربته مـع الأفـلام، وكيف أنه كـان يعمل في المكتب طول اليوم، وأنه أحـيانـاً كـان يـغـفـو قليـلاً، وهـو سـهـران ليـلاً بينمـا الأحمـاض تقـوم بعـملهـا، وإنه كـان ينام بملابسـه لمدة اثنتين وسـبـعين سـاعة، لأنه كـان لا يجد وقتـاً لارتدائها.

دخل چيمس آدمون مكتب إيستمان في العـاشرة والـربع وكـان قد حُذِّر بألا يسـرف حديثه أكثر من خمس دقائق، ولكن مرت سـاعتان وهمـا يتحدثان.

أخيراً، استدار جورج إيستمان إلى آدمون وقال:

«لما كنت في اليـابان في آخـر زيارة، أحـضـرت بـعض المقـاعـد لمنزلي ووضـعـتـهـا في الشـرفة، ولكن الشـمس أزالت الطلاء فاشـتـريت بعض الطلاء وطليـتهـا بنفسـي، هل تريد أن ترى كيف أقـوم بطلاء المقاعد؟ وهو كذلك، لتـحضـر إلى منزلي لتناول الغـذاء، سـوف ترى ذلك».

واستجاب آدمون وذهب، وبعد الغذاء أراه المقاعد التي أحضرها من اليابان،كانت لا تساوى أكثر من دولار ونصف للقطعة، لكن جورج إيسمان كان فخوراً بها لأنه قام بطلائها بنفسه.

ارتفعت قيمة أمر التوريد (العطاء) إلى تسعين ألف دولار، فمن حصل عليه؟ إنه جيمس آدمون طبعاً، ومنذ ذلك الوقت، وحتى موت إيسمان، ظلا صديقين حميمين، أين نحن من تطبيق هذا المبدأ السحري؟ ألا وهو التقدير.

لماذا لا نبدأ في التطبيق هذه التعويذة السحرية من المنزل؟ أنا لا أعرف مكاناً في أمس الحاجة إلى التقدير مثله، ولا أعرف مكاناً أكثر حرماناً من هذا الأمر مثله.

لا بد أن زوجتك فيها بعض وجوه الكمال قطعاً، على الأقل إذا كانت كذلك عندما تعرفت عليها، وإلا ما أقدمت على الزواج منها. استرجع تاريخك، كم من الوقت مرّ على آخر مرة أبديت فيها إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟ منذ متى؟؟؟؟

منذ بضع سنوات كنت أصطاد في مياه نهر ميراميشي في نيوبرانزويك، وكنت في معسكر منعزل في أعماق الغابات الكندية، الشيء الوحيد الذي كان متاحاً للقراءة صحيفة محلية، قرأت فيها كل شيء حتى الإعلانات، ومقالاً للكاتبة «دروثي ديكس» وكانت مقالتها رائعة لدرجة أنى قصصتها من الصحيفة واحتفظت بها، أعلنت فيها أنها (ملت من سماع المحاضرات عن الطيور) وقالت:

ينبغي على الرجل الحكيم أن ينتحي جانباً بعروس ويمنحها هذه النصيحة الحكيمة «لا تتزوج أبداً حتى تقبل صخرة بليرني (١)، امتداح المرأة قبل الزواج من قبيل الرقة والعطف، لكن امتداحها بعد الزواج هو ضرورة حياتية لضمان راحة البال، إن الزواج ليس ميداناً لحسن النية فحسب والصراحة المطلقة، لا، إنه ميدان الدبلوماسية. إذا كنت تريد راحة منزلية، لا تنتقد إدارة زوجتك لشئون المنزل، ولا تعقد مقارنة بينها وبين

(١) في حصن «بلارني» بإيرلندة يشيع اعتقاد أسطوري، بأن صخرة توجد هناك، كل من يقبلها يعطي المقدرة على الكلام اللين اللطيف، هكذا تقول الأسطورة الإنجليزية، وفي مصر عادة مشابهة عندما يطعمون العروس قطعة من السكر كي يكون كلامها حلواً.

إدارة أمك لشئون منزلها، ولكن امتدح بحرارة أعمالها المنزلية، وهنىء نفسك أمام الجميع بأنك تزوجت إمرأة جمعت بين الجمال «فينوس » ومينرفا وهارى آن. لا تشك إذا جدت اللحم كأنه قطعة مطاط، والخبز محترقاً. فقط لاحظ أن الوجبة لم تكن على مستوى الإتقان الواجب، ولسوف تعمل زوجتك من بعدها على بذل الجهد حتى يصل الطعام إلى المستوى الذي ترضاه، ولكن لا تتحول فجأة من السخط إلى التقدير، دون تمهيد حتى لا تتشكك زوجتك في حسن نواياك.

احضر لها الليلة باقة زهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من ذلك كله الابتسامة المشرقة، والكلمات الرقيقة الدافئة، ولو فعل الأزواج والزوجات ذلك ما كنا نرى أربع زيجات من ست زيجات تنهار وتتحطم على أعتاب محاكم رينو.

هل تود أن تعرف كيف تقع المرأة في حبك؟

حسن، ها هو السر، وهو ليس من فكرتي، فقد استعرته من دوروثي ديكس، فقد أجرت مقابلة مع رجل متزوج من أكثر من امرأة، وكان يحاكم على ذلك، فقد حصل على ود هؤلاء، وعلى حسابات ثلاث وعشرين امرأة، وقد قابلته في السجن، وعندما سألته عن السر في وقوع النساء في حبه، قال: لم يكن بالتحايل على الإطلاق، كل ما كنت أفعله هو أن أتحدث عن المرأة طول الوقت ».

«تحدث مع الرجل عن نفسه ولسوف ينصت لك ساعات».

إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة السادسة وهي:

إجعل الشخص الآخر يشعر أنه مهم، وافعل هذا بصدق »

خلاصة القول

ست طرق لجعل الناس تحبّك

قاعدة ١: اظهر اهتماماً حقيقياً بالآخرين.

قاعدة ٢: ابتسم

قاعدة ٣: تذكر أن اسم الشخص هو أجمل وأحب الأسماء إليه

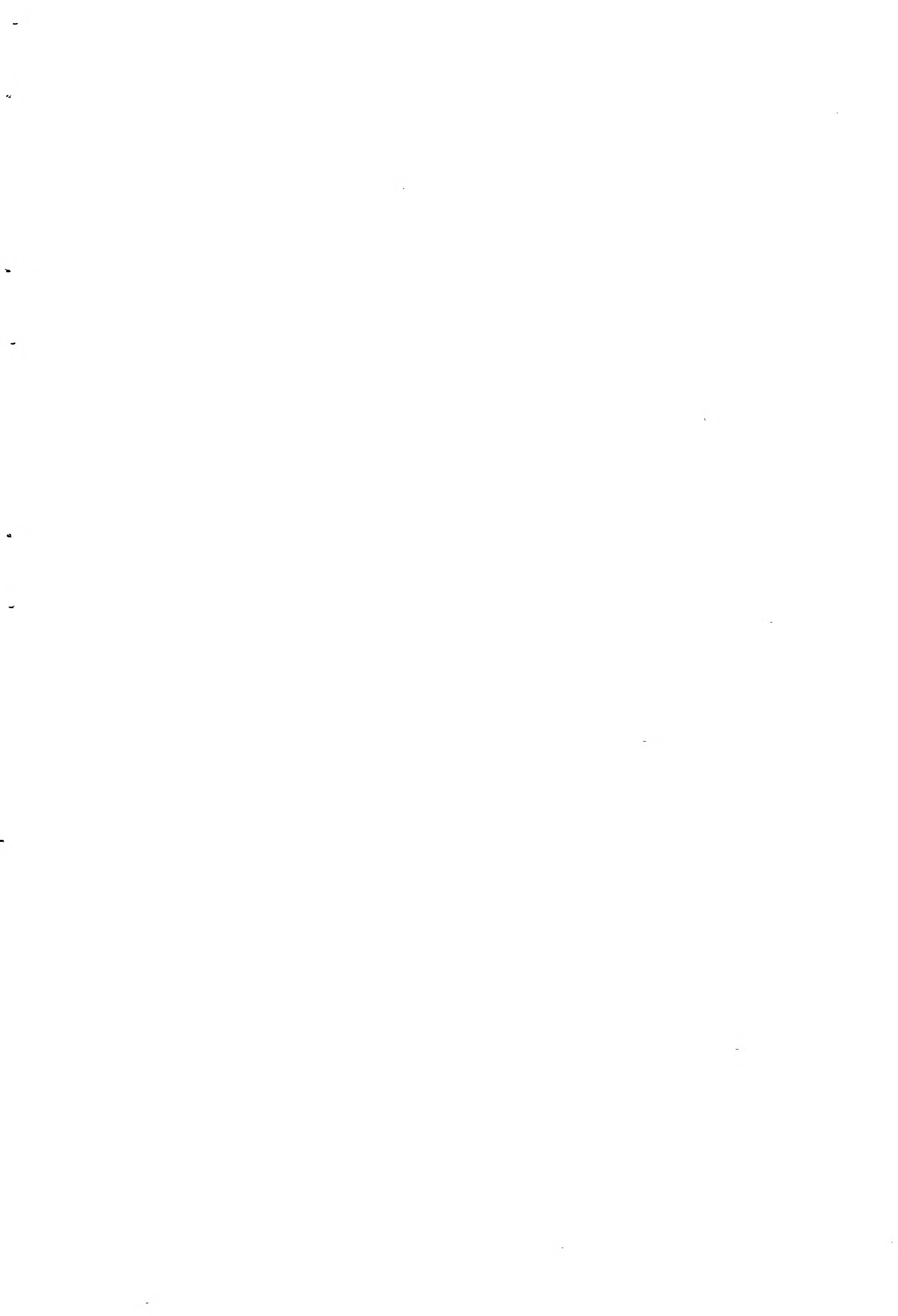
قاعدة ٤: كن مستمعاً جيداً، وقم بتشجيع الآخرين عن أنفسهم.

قاعدة ٥: تحدث فيما يسر ويسعد محدثك ويمتعه.

قاعدة ٦: اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية، افعل هذا بصدق.

الجــزء الثالث

اثنتا عشرة طريقة لكي تجتذب الناس إلى طريقة تفكيرك



الفصل الأول

لا تجادل

بعد انقضاء الحرب العالمية، في لندن كنت أعمل مديراً لدى سير روث روث سميث، وكان سير روث هو الطيار الاسترالي الذي أسقط خمس طائرات معادية على الأقل في فلسطين، وبعد إعلان السلام بوقت قصير أثار دهشة العالم بطيرانه حول العالم في ثلاثين يوماً في محاولة فريدة من نوعها، وأحدثت محاولته ضجة كبرى، ومنحته الحكومة الاسترالية خمسين ألف دولار، ومنحه ملك انجلترا لقب فارس، وفي فترة قصيرة كان هذا الرجل حديث الليالي كلها في بريطانيا العظمى.

وفى إحدى الليالي كنت أحضر مأدبة على شرف سير روث، وأثناء الوليمة ذكر رجل الجالس بجوارى إحدى القصص الطريفة، واستشهد فيها بجملة محورية «ثمة قدرة إلهية تحرك مصائرنا دون إرادة منا » وأشار المتحدث أن الجملة المقتبسة مأخوذة من الكتاب المقدس «الإنجيل » ولكنه كان مخطئاً، فأنا أعرف الكتاب المقدس، ولا يمكن أن تكون فيه، ولكي أحصل على الشعور بأهميتى وإظهار تفوقي، شكلت لجنة سريعة لتصحيح الخطأ، واندفع الرجال يدافع عن نفسه:

ماذا؟ شكسبير، إنه سخيف! مستحيل! إن هذا الاقتباس من الكتاب المقدس «الإنجيل » بحروفه!.

وكان المتحدث يجلس على يميني، وكان مستر فرانك جاموند وهو صديق قديم ومتخصص في شكسبير، يجلس على يساري وقررنا أن نعرض الأمر على مستر جاموند، استمع الرجل إلينا وهو يرفسني بقدمه من تحت المنضدة وقال لي:

«ديل، إنك مخطئ، هذا السيد على حق إنه من الكتاب المقدس «الإنجيل».

وفي طريق عودتنا قلت لمستر جاموند: «فرانك إنك تعلم أن هذا الإقتباس من شكسبير».

أجاب: نعم، إنه من هاملت، الفصل الخامس، المنظر الثاني ولكننا كنا ضيوفاً في مناسبة سارة، يا عزيزي ديل، لماذا تحاول البرهنة على أن الرجل مخطئ، هل تعتقد أن هذا الأمر سيجعله يحبك؟ لماذ ا لا تتركه ينقذ ماء وجهه؟ إنه لم يطلب رأيك، ولم يرده، لماذا تنافسه؟ تجنب الزاوية الحادة».

توصلت إلى قرار بأن هناك أسلوباً واحداً فحسب تحت السماء للوصول إلى أفضل نتيجة للجدال هي أن نتجنبه كما نتجنب الحية الرقطاء والزلازل.

في كل تسع مرات من عشرة، ينتهي الجدل في كل مرة بين المتنافسين بأن يصبح كل منهما أكثر تعصباً لرأيه أكثر من ذي قبل، ويجزم بأنه على صواب مطلق.

لا يمكنك أن تفوز في مناقشة ما، فأنت خاسر سواء انتصرت أم انهزمت، لماذا؟ فلنفترض أنك إنتصرت على الرجل الآخر، وفندت حججه، ووضعه في مأزق صعب وبرهنت على أنه شخص غير ذى قيمة! ربما شعرت أنك رائع، لكن ماذا بالنسبة للآخر، لقد جعلته يشعر بأنه أقل شأناً. لقد جرحت كبرياءه، فثمة حكمة تقول: «الرجل الذي أرغم على اعتقاد شيء يظل على نفس رأيه».

منذ عدة سنوات التحق رجل أيرلندي يدعى باتريك جيه أوهير بأحد فصولي، وكان تعليمه بسيطاً إلا أنه كن مغرماً بالجدال والتحدي، عمل فيما مضى كوسيط لإحدى شركات النقل، ولم يحرز نجاحاً يذكر في هذا المجال، ولما استشارني وتحدثت إليه عرفت السبب. أنه دائم الشجار مع العملاء الذيّن يعرض عليهم صفقة ويثير فيهم العداء له، إذا قال الزبون شيئاً لينقص من ثمن الشاحنة التي يريد بيعها ، يحمر وجه بات ويكاد يمسك بحنجرته ، ونجح باترك بعدد لا بأس به من الخلافات والصراعات.

لم يكن همّي الأول مع باترك جيه أوهير أن أعلّمه الحديث، بل كان همّي تدريبه على الصمت وتجنب المشاجرات والجدال. لقد أصبح مستر أوهير أحد ألمع نجوم الباعة لدي شركة وايت «موتورز » في نيويورك، كيف وصل إلى ذلك، إليكم قصته كما تحدث بها:

«إذا دخلت مكتب أحد المشترين هذه الأيام فربما قال لي: ماذا؟ شاحنة ويت بيضاء؟ إنها ليست جيدة! لن آخذ واحدة لو أهديتها لي. سأشترى شاحنة هوزيت، فأقول: خيراً تفعل يا سيدى، لتستمع إليّ، إن شاحنات هوزيت جيدة، لو اشتريتها لن تكون قد أخطأت على الإطلاق إن شاحنات هوزيت يتم صنعها بأعلى مواصفات الجودة...وبائعوها ناس طيبون.

وكما تعود بنجامين فرانكلين الحكيم أن يقول:

«إذا جادلت وفار صدرك، وكنت على خلاف مع الآخرين، فربما استطعت أن تنتصر بعض الوقت، ولكنه سيكون نقداً أجوف. لأنك لن تحصل على رضا خصمك، ومن ثم احسب ذلك بنفسك أي نصر يمكنك الحصول عليه: هل هو متخصص أو مسرحي مع رضا الشخص الآخر، الأمران معاً لا يمكنك الحصول عليهما».

جاء في جريدة «بوسطن ترانسكريبت » قطعة من الشعر الهزلى:

«هنا يرقد جثمان وليام جاى

الذي مات وهو يحتفظ بأسلوبه الصحيح

كان الحق معه حياً وميتاً

ولكنه مات كأنه كان مخطئاً».

نعم قد تكون على صواب دوماً وأنت تجادل، ولكن رغبتك في تغيير رأي الشخص الآخر لا تؤدي إلى النجاح، بل إلى عقم يتساوى مع كونك على الرأي المخطيء.

أعلن «وليام ماكرو » وزير «ودرو ولسون » أنه قد تعلم من انشغاله بالسياسة أنه من الصعب الانتصار في الجدال مع رجل جاهل.

«رجل جاهل لقد كنت لطيفاً في عبارتك يا مستر ماكرو فقد علمتني التجربة أنه بالإمكان التوصل إلى أي شيء. إلا أن تغير اعتقاد أي رجل مهما كان مستوى تعليمه وذكائه في معركة لفظية.

كان فردريك بارسونز، مستشاراً للمالية، كان يدافع بالحجة ويتجادل لمدة ساعة مع أحد مفتشي ضرائب الحكومة، وكانت المشكلة أنه يوجد بند قيمته تسعة آلاف دولار

هى موطن النزاع، ادعى بارسونز أن التسعة آلاف دولار هي ديوناً معدومة، لن يمكن الحصول عليها وبالتالي فلايمكن تحصيل ضرائب عنها، وجاء رد المفتش السريع:

«ديون معدومة! وأمام عينى، لا بد من تحصيل الضريبة »

يقول بارسونز وهو يحكي قصته أمام أحد فصولى الدراسية:

«لقد كان هذا المفتش بارداً وعنيداً ومتعجرفاً، لقد فشلت كل محاولاتي إقناعه بالحقائق، وكلما زاد في النقاش ازداد عناداً، ولذا قررت تجنب المناقشة وتغيير الموضوع وإثارة إعجابه.

قلت له: «اعتقد أن هذا الموضوع تافه بالنسبة للقرارت الحقيقية الهامة التي تتخذها، لقد قمت بنفسي بعمل دراسة، ولكن كان عليّ الاستعانة بالمعلومات النظرية، ولكنك تحصل على معلومات من التجربة الحية، إنني في بعض الأحيان أتمنى وظيفة مثل وظيفتك، إنها قطعاً ستعلمني الكثير، لقد حققت كل كلمة قلتها تماماً.

«اعتدل المفتش في مقعده، ومال إلى الخلف، وتحدث فترة طويلة عن عمله وذكر لى اكتشافه للخدع الماهرة، وبالتدريج، أصبحت نبرات صوته ودودة، وتحدث عن أطفاله وأخبرني بأنه سيدرس مشكلتي من جديد ويعطيني قراره خلال أيام قليلة.

زارني بعد ثلاثة أيام في مكتبى وأخبرني أنه قرر ترك الضريبة دون زيادة كما هو مدون في الملفات ».

لقد كان مفتش الضرائب حاله من حالات الضعف الإنساني الشائعة، كان في حاجة ماسة للشعور بالأهمية، وكان بأهميته بتأكيد سلطته في نقاشه، وما أن توفق الجدال وشعر الرجل بأهميته، حتى أصبح إنساناً رقيقاً رقيق العواطف.

لقد لعب كونستانت، رئيس الخدم في منزل نابليون، البلياردو كثيراً مع جوزفين. يقول كونستانت ص ٧٣، المجلد الأول في مذكراته عن حياة نابليون الخاصة ».

«رغم أنه كانت مهارتي تخطؤنى قليلاً، فقد كنت أنجح في أن أجعلها تهزمني، الأمر الذي كان يجعلها تشعر بالسرور إلتي تثور فيما بيننا.

يقول بوذا:

«إن الكراهية لا تنتهي، إنما ينهيها الحب، ولا ينتهي الجدال بالجدال، إنما باللباقة والدبلوماسية والرغبة الصادقة في فهم وجهة نظر الشخص الآخر.

وجه لنكولن ذات مرة توبيخاً قلسياً لأحد الضباط في الجيش لانغماسه في جدال حاد مع زملائه، قال لنكولن:

لا يمكن أن يحقق ذاته ويسمو أن يضيع الوقت في خلاف شخصي لا طائل من ورائه.

ولكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك فالقاعدة رقم ١ هي:

«ان الطريقة الوحيدة للوصول الى نقاش افضل هو تجنبه».

الفصل الثاني

كيف نجتني العداوات

عندما كان ثيودور روزفيلت رئيساً للجمهورية، اعترف بأنه لو استطاع أن يكون على الحق بنسبة ٧٥٪ لبلغ أعلى نجاح يمكن توقعه.

إذا كان هذا هو أعلى نجاح في رأي أهم الرجال المميزين في القرن العشرين، فماذا عني وعنك؟

إذا كان بإمكانك أن تكون متأكداً من أنك على صواب في القرن العشرين، فماذا عني وعنك؟

يمكنك أن تعرف أحد الرجال أنه مخطئ بمجرد نظرة أو طريقة أدائه أو إيماءه إذا واتتك البلاغة والفصاحة وطاوعك لسانك، وإذا قلت له إنه مخطئ، فهل يوافقك؟ على الإطلاق! فإنك وجهت إلى ذكائه ووجهة نظره وكبريائه واحترامه لنفسه لطمة مباشرة، وهذا سيجعله يرد إهانته بالهجوم، ولن يغير رأيه على الإطلاق، ربما حاضرته في منطق أفلاطون أو إيمانويل كانت، ولكنه لن يغير من رأيه، لأنك جرحت كبرياءه.

لا تبدأ حديثك بمثل هذه العبارات: «سأبرهن لك بكذا وكذا» إن هذا أمر بغيظ، ومعناه بالضبط: «أنا أذكى منك وسألقنك درساً يغير رأيك». وهذا تحد يثير العناد والعراك معك قبل أن تبدأ حديثك.

تحت أكثر الظروف اعتدالاً يصعب تغيير آراء الناس. لماذا تجعل الظروف أصعب؟ ولماذا تجعل من نفسك عائقاً؟ إذا كنت تريد أن تبرهن على شيء، لا تظهره مباشرة، أفعله بمهارة ولباقة حتى لا يشعر أحد أنك فعلته.

لا بد وأن يتعلم الرجال منك كما لو أنك لم تعلمهم، والأشياء المجهولة يعترض عليها لأنها من عالم النسيان.

وكما قال شتر فيلد ينصح ابنه:

«كن أكثر الناس حكمة إذا استطعت، ولكن لا تقل لهم ذلك».

والآن أنا أتشكك في كل شيء آمنت به من عشرين سنة مضت، فيما عدا جدول الضرب الذي بدأت الشك فيه عندما بدأت في قراءة «اينشتين»، وفي عشرين سنة قادمة ربما لا أصدق ماقلته في هذا الكتاب، فلست واثقاً من شيء كما اعتدت في الماضي، ولقد قال سقراط مراراً لاتباعه في أثينا: «هنالك شيء واحد فحسب هو ما أعرفه، ألا وهو أنني لا أعرف شيئاً».

هنا، ليس بإمكاني أن أطمح أن أكون أذكى من سقراط، لذلك تخيلت عن قولي للناس إنهم مخطئون، ووجدت ذلك مثمراً.

هذا هو ما يفعله العلماء، فلقد أجريت مقابلة شخصية مع ستيفانسون المكتشف، والعالم الشهير الذي أمضى أحد عشر عاماً وراء المنطقة القطبية الشمالية، والذي عاش - كلية - ست سنوات على اللحم والماء. لقد ذكر لي تجربة قام بها، وسألته عما يريد أن يؤكده، ولن أنسى رده: «العالم يحاول أن يثبت شيئاً، إنه يحاول فقط أن يجد الحقائق».

أنت تريد أن تكون عالماً في تفكيرك، أليس كذلك؟ حسناً لن يوافقك أحد سواك.

لن تدخل في متاعب إذا اعترفنا بأننا مخطئون، ذلك سيوقف كل جدال، ويبث في المتحدث روح العدل والتفتح وسعة الأفق، وهذا سيجعله يرغب في الإعتراف إنه ربما يكون مخطئاً أيضاً.

قال مستر إس، وهو يروي تجربته لأحد مؤلفي الإجتماعيات» لقد خيم الصمت على قاعة المحكمة وبدأت درجة حرارة القاعة تنخففض، لقد كنت على صواب وكان القاضي مخطئاً، وقلت له ذلك، ولكن هل جعله ذلك ودوداً؟ كلا، مع أنني أعتقد أن القانون كان في صفي: وإنني تحدثت بأفضل طريقة، ولكني لم أكن مقنعاً، فقد ارتكبت خطأ فاضحاً لأني قلت لرجل مثقف ومشهور جداً إنه مخطئ».

إن قليلين من الناس هم المنطقيون، ومعظمنا متحاملون ومتحيزون، ومعظمنا مصابون بآفة الأفكار الغامضة المسبقة وبالغيرة والشك وبالخوف وبالحسد والكبرياء، وكذلك معظم الناس لا يريدون تغيير أفكارهم الدينية، أو شكل قصة شعرهم أو عن الشيوعية..وهكذا، فإذا كنت تميل إلى أن تقول للناس إنهم مخطئون فاقرأ هذه الفقرة كل صباح قبل الإفطار وهي فقرة من كتاب البروفيسور جيمس هارفي روبنسون من كتاب «صناعة العقول».

«قد نغير ما بأنفسنا وآرائنا دون مقاومة ودون إنفعال، ولكن متى ما أدلينا برأي وقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح عنه قيد شعره، إن تكوين عقائدنا يبدو مدهشاً جداً. لكننا نمتلئ تعصباً ودفاعاً عنه، حتى ليستعصي أن يسلبنا أحد إياه، ذلك أننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة.

إذا أردت التعامل مع الناس وترويض نفسك وترقية شخصيتك، فلتقرأ السيرة الذاتية لبنيامين فرانكلين، إحدى قصص الحياة الساخرة والتي تعتبر واحدة من روائع الأدب الكلاسيكي الأمريكي.

في هذه السيرة الذاتية، يذكر فرانكلين كيف تغلب على عادة اللجاج في النقاش، وصار من أكثر الدبلوماسيين المشهورين في تأريخ أمريكا.

في أحد الأيام عندما كان بنيامين فرانكلين شاباً يتحدث بحمق، انتحى به صديق قديم كويكر ومنحه مؤنباً بعض الحقائق اللاذعة:

«بن، أنت شخص يصعب التعامل معه، إن آراءك كلها إهانات لكل من يختلف معك، إنها من درجة تغاليها لم يعد أحد يهتم بها، أصدقاؤك يجدون متعة كبيرة عندما لا يجدونك بينهم، أنت تعلم كل شيء، لدرجة أنه لا يوجد شخص يمكن أن يقول لك أي شيء. هذا كله قد يؤدي إلى عدم الراحة والعمل الشاق، ومن غير المحتمل أن تعرف أكثر مما تعرفه الآن، وهو قليل جداً».

قال فرانكلين:

«لقد امتنعت عن كل تصادم مع رغبات الآخرين، وجعلتها قاعدة عامة لي، لقد حرمت على نفسي استخدام كل كلمة أو تعبير تشعر بالرأي الثابت، مثل «بالتأكيد» أو «دون شك...إلخ» واخترت بدلاً منها: «إنني أظن» و «أفهم» «أتخيل أن شيئاً يكون كذا وكذا» و «هذا ما يبدو لي في الوقت الحالي» وعندما يؤكد لي شخص ما شيئاً اعتقد أنه خطأ، فإنني أحرم نفسي متعة تكذيبه على نحو مفاجئ أو أظهر السخف في اقتراحه، وعند إجابتي أبدأ بإعلان أنه في حالات أو ظروف معينة قد يكون رأيه صواباً، وفي الوقت الحالي يبدو لي بعض الإختلاف معه، وسرعان ما اكتشفت ميزة هذا التغير في أسلوبي، وقد اسفرت المحادثات التي شاركت فيها بصورة صافية، فضلاً عن ذلك، فإن الأسلوب المتواضع الذي كنت أقترح به آرائي كان يحظئ بقبول سريع، وعندما أجد نفسي مخطئاً كنت أشعر بخزي أقل، كما أن الآخرين كانوا يتخلون دون إلحاح وبسهولة عن إخطائهم، وينضمون إلى عندما أكون محقاً.

عندما شتمني رجل ولوح بقبضته في وجهي، واتهمني بالجهل بطبيعة عملي، كنت أُعلي ولكني استجمعت شجاعتي وتحكمت في نفسي وصممت على ألا أجادل، وألا أحاول تبرئة نفسي استغرق ذلك وقتاً ولكنه كان مثمراً، ولو أني قلت له إنه مخطئ، وبدأت في مناقشته، فقد كان من المحتمل إقامة دعوى قضائية ضدي، وخسارة مالية، وخسارة عميل له قيمته. نعم، إنني مقتنع أن الأمر لن يكون مثمراً إذا ما ذكرت للرجل أنه مخطئ.

ولتأخذ مثالاً آخر آر. في. كرولي بأنه كان يعرف أن مفتشي الخشب المنشور غلاظ القلوب كانوا مخطئين دوماً، ولقد انتصر في المناقشات واقنعهم بأنه مخطئون. ولكن ذلك لم يأت بنتيجة جيدة.

قال مستر كرولي:

«مفتشو الخشب المنشور أشبه بحكام كرة البيسبول، ما إن يصدروا قراراً فإنهم لا يتراجعون فيه أبداً».

رأى مستر كرولي أن شركة تخسر آلاف الدولارات من خلال المناقشات التي يفوز بها. فقرر أن يغير من طريقته، ويتخلى عن المناقشات، فماذا كانت النتائج؟

إليكم قصته كما حكاها أمام أحد فصولي الدراسية: في صباح أحد الأيام رنّ جرس التيلفون في مكتبي كان على الطرف الآخر شخص قلق يقول أن إحدى سيارات الخشب المنشور على شكل ألواح والتي شحنت إلى مصنعه كانت رديئة للغاية، وأن شركته توقفت عن عملية التفريغ وطالبت بضرورة أن نعمل على إعادة التحميل لإزالة الخشب من فناء المصنع. وبعد أن تم تفريغ قرابة ربع السيارة كتب مفتش الأخشاب تقريراً يفيد أن الخشب أقل بنسبة ٥٥٪ من الدرجة المطلوبة، وطبقاً لتلك الظروف رفضوا قبوله.

وعلى الفور شرعت في التوجه إلى مصنعه، وفي الطريق خطرت على ذهني أفضل طريقة لمعالجة الموقف، وفي مثل هذه الحالات، لا بد أن أكون قد تعلمت قواعد الإقناع نتيجة لتجربتي ومعلوماتي الخاصة كمفتش أخشاب، وإقناع المفتش الآخر بأن الخشب في الحقيقة أعلى من درجته، وأنه كان يسيء تفسير القواعد في تفتيشه، ومع هذا فقد قررت أن أطبق القواعد التي تعلمتها.

عندما وصلت إلى المصنع وجدت وكيل المشتروات ومفتش الخشب في حالة نفسية سيئة وهم متحفزون للنقاش والشجار، سرنا إلى حيث توجد السيارة والتي كان يتم تفريغها وطلبت أن يستمروا في التفريغ حتى أتمكن من مشاهدة كيف تسير الأمور، وطلبت من المفتش أن يتقدم ويفرز القطع الجيدة في كوم مختلف.

وبعد مراقبته فترة بدأ يتضح لي أن تفتيشه كان صارماً جداً، وأنه كان يسيء تفسير القواعد، كان هذا الخشب من خشب الصنوبر الأبيض، وقد كنت أعرف أن المفتش قد تلقى تعليمه وتدريبه على الأخشاب الصلدة وأنه لم يكن مفتشاً مقتدراً على فرز هذا النوع من الخشب، وكان خشب الصنوبر تخصصي؟ فهل أعترض على الرجل وأفهمه خطأه؟.

استمرت المراقبة، وبالتدرج بدأت أوجه الأسئلة حول القطع التي كانت غير مرضية، ولم أحاول للحظة واحدة أن أُفْهِم المفتش إن كان مخطئاً، وكنت أبرر أسئلتي بأنه من أجل تقديم طلبات منضبطة من الشحنات في المستقبل لشركتهم.

وجهت الأسئلة بشكل وديّ، وروح تعاونية، مع الإصرار دوماً على أنهم محقون في إبعاد الألواح التي لا تفي بغرضهم وبدأ المفتش في الإطمئنان إلي، وتبدد التوتر والتحفظ، وواتتني ملاحظة عابرة وحذرة، وهي أن بعض القطع التي تم رفضها، ربما كانوا قد اشتروها من قبل، وكانت جيدة، وأنهم في حاجة إلى أصناف أغلى وكنت حريصاً ألا أُشعره أني استفيد من هذه النقطة.

وبالتدريج تغير موقفه كلية واعتذر لي في النهاية وبدأ يسألني بعض الأسئلة عن كل قطعة خرجت من السيارة فشرحت له السبب في أن مثل هذه القطع كانت من الأصناف المحددة، مع الإصرار على أننا على استعداد لردها إذا كانت غير مناسبة لغرضهم. وفي النهاية وصل إلى الإحساس بالذنب في كل مرة كان يضع فيها قطعة بالكوم المرفوض، وأخيراً رأى أن الخطأ من جانبهم.

وكانت النتيجة النهائية أنه بدأ يفحص بدقة كل حمولة السيارة مرة أخرى بعد رحيلي، وقبل الكمية كلها، وتسلمنا شيكاً بالمبلغ كله كاملاً.

المنهج بسيط للغاية في هده الحالة، وفيه العزم على الإحجام عن القول للرجل الآخر بأنه مخطئ، ووفر لشركته مائة وخمسين دولار نقداً.

الشيء بالشيء يذكر، فإنني لا أقول جديداً في هذا الفصل لقد قال السيد المسيح منذ تسعة عشر قرن مضت:

«وافق خصمك على الفور».

وبمعنى آخر، لا تجادل عميلك أو زوجك أو خصمك، لا تقل له إنه مخطئ، لا توتره، بل استعمل معه الكياسة.

وقبل أن يولد السيد المسيح بألفين ومائتي عام، قدم الملك أخنو العجوز ملك

مصر، بعض النصائح لإبنه، نصائح نحن في حاجة إليها هذه الأيام إلى حد بعيد، قال الملك أخنو العجوز منذ أربعة آلاف سنة:

كن دبلوماسياً فهذا يساعدك للوصول لهدفك. وإذا أردت أن تكسب الناس لإسلوب تفكيرك فطبق القاعدة الثانية وهي:

«أظهر الإحترام لآراء الشخص الآخر ولا تقل لأي أحد أنك مخطئ».

الـفـصـل الـثـالـث

إذا كنت مخطئاً، سلم بخطئك

ذات يوم قابلت شرطياً ممتطياً صهوة حصانه في المنتزه، وكان من المغرمين بإظهار سلطتهم، فوجه إليَّ تأنيباً قاسياً: «ماالذي تقصده بتركك الكلب طليقاً في المنتزه، ألا تعلم أن هذا مخالف للقانون؟.

فأجبته بهدوء: «نعم، أعلم ذلك، لكنني لا أظن أنه سيتسبب في إضرار أحد هنا».

قال الشرطي: «لا تظن أن القانون لا يعرف الظنون، وهذا الكلب قد يقتل سنجاباً أو يعض طفلاً، سأغفر لك هذه المرة، ولكن إذا أمسكت بالكلب دون طوق أو كمامة فإن الأمر سيصل إلى القاضي». وبكل اعتدال وعدته بالطاعة، وأطعته فعلاً، إلا أن ركس لا يحب الطوق أو الكمامة، ولا راق لي أيضاً، فقررنا أن نغامر مرة أخرى، ولفترة كان كل شيء جميلاً، لكن لم يمض وقت حتى وقعنا في مأزق، فقد كنا نتسابق أنا وركس فوق سفح أحد التلال، فإذا بي أمام حامي حمى القانون، وحصانه منفرج الساقين، وكان ركس في مواجهة الشرطي، ووقعت في ورطة فلم انتظر حتى يبدأ الحديث، وتصرفت بعجل، قلت له: أيها الشرطي، أنا مذنب، لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة، ليس لي عذر، لقد حذرتني في الإسبوع الماضي من مثولي أمام القاضي إذا أحضرت الكلب دون طوق أو كمامة، ولكنني لم استجب».

رد الشرطي بنبرة هادئة: «إن رؤيته وهو منطلق فيه إغراء لا تستطيع مقاومته».

أجبت: «من المؤكد أنه إغراء، ولكنه ضد القانون».

قال: «حسناً، إن كلباً صغيراً مثل هذا لن يضر أي إنسان».

قلت: «ولكنه ربما قتل سنجاباً».

فقال لي: «حسناً، أنت تأخذ هذا الأمر بقليل من الجدة، سأرشدك على ما تفعله، أُتركه يلعب فوق التل حيث لا يمكنني رؤيته، وانس ما يتعلق به».

هذا الشرطي، لأنه إنسان أراد أن يشعر بأهميته واعتباره، وعندما بدأت في لوم نفسي أمامه، تراجع، فالوسيلة التي يمكن أن يقوي بها احترامه لذاته، أن يتخذ موقف الرجل رحب الصدر الرحيم.

لكن افترض أنني حاولت الدفاع عن نفسي، حسناً، هل جادلت شرطياً من قبل؟ طبعاً أنت تعرف النتيجة.

فإنني بدلاً من الصدام معه، اعترفت بسرعة وعلانية وبحماس.

إن فرصة النجاح تزيد على مائة إلى واحد إذا استخدمنا موقفاً كريماً ومتسامحاً، إن هذا الأسلوب يقلل من أخطائك.

لقد استخدم فرد يناند. وارين، وأحد الفنانين هذه البراعة الفنية في اكتساب رضا أحد المشترين للقطع الفنية، وكان رديء الطبع سليط اللسان!

قال مستر وارين وهو يروي تلك القصة:

«من المهم، عند عمل رسومات لأغراض الإعلان والنشر أن تكون دقيقة ومنضبطة. لكن بعض العملاء يطلب تنفيذ إعلاناتهم على الفور، وفي تلك الحالات قد يحدث أن تقع أخطاء بسيطة، فأنا أعرف أحد مخرجي الإعلانات وهو ممن ينتشون لاكتشاف الأخطاء الصغيرة، وأترك مكتبه في أغلب الأحيان مشمئزاً. ليس بسبب النقد الذي يوجهه. ولكن بسبب اسلوب الهجوم والتسفيه. ومنذ فترة قصيرة سلمته عملاً عاجلاً طلبه مني ولكنه طلبني تليفونياً فتوجهت إلى مكتبه في الحال، وعندما وصلت كان عدوانياً – كما توقعت – سألني عن الأخطاء التي ارتكبتها، ووجدت الفرصة مناسبة لاستخدام النقد الذاتي، ومن ثم قلت له:

«سيدي إذا كان ما تقوله حيقيقياً فأنا مخطئ تماماً، وليس هناك عذر لوقوع هذا الخطأ، لقد عملت في هذا النوع من الرسوم فترة طويلة تجعلني أؤدي عملي بشكل

أفضل، أنا خجلان من نفسي». وعلى الفور بدأ يدافع عني:

«نعم أنت محق، ولكن هذا الخطأ ليس خطيراً. إنه فقط......

قاطعته: «ربما يكون مكلفاً، وربما أثار الغضب، كان يجب أن أكون أكثر عناية».

بدأ يقطع حديثي، ولكني لم أتركه يفعل ذلك، ولأول مرة في حياتي انتقد نفسي، وقد سرني ذلك.

وأكملت حديثي: «كان يجب أن أكون أكثر حرصاً من ذلك، أنت تمنحني فرص عمل كثيرة، فمن حقك عليّ أن أبذل أقصى جهد، لذا سأعيد الرسم من بدايته كله.

اعترض قائلاً: «كلا! كلا! لا أريد أن أتعبك» وامتدح عملي، وأكد لي أن كل ما يريده مني هو تغيير بسيط فقط، وأن الخطأ الذي ارتكبته لم يكلف الشركة أي تكاليف، وقال لي «وفق كل ذلك، هي مجرد تفصيلات، لا تستحق مثل هذا القلق» إن مبادرتي للنقد الذاتي حسمت كل الخلاف عنده، وانتهى الأمر بأن دعاني لتناول الغداء معه، وقبل أن نفترق كلفني بعمل آخر».

الملخص

ماذا يمكن أن تقول لرجل يعاملك بهذا الشكل؟ عندما نكون على صواب دعنا نجتذب الناس إلي وجهة نظرنا ولأسلوبنا في التفكير بلطف ولباقة، وعندما نكون مخطئين - وكثيراً ما نكون كذلك - فلنكن أمناء مع أنفسنا، فلنعترف بأخطائنا دون تردد، وهذا الإعتراف لن يؤدي إلى نتائج مذهلة فحسب بل يزاد عليه المتعة التي لن تحسها وأنت تحاول تبرئة نفسك وإنكار أخطائك.

تذكر المثل القديم: «بالشجار لن تحصل على شيء، ولكن باللين تحصل على أكثر مما كنت تتوقع».

وهكذا إذا اردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك تذكر القاعدة ٣:

إذا كنت مخطئاً اعترف بخطئك.

الـفـصـل الـرابع

أسهل الـطـرق إلى عـقـل الـرجل

إذا كنت مثاراً مغتاظاً وصببت جام غضبك على الشخص الذي أمامك، ربما أزحت عن نفسك عبئاً ثقيلاً، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل يشاركك شعورك؟ هل تؤدي نبرتك الهجومية إلى موافقتك؟

قال ودرو ولسن: «إذا ما حضرت إلي وقبضت يديك مطبقتين، فإن قبضتي ستكونان أكثر انطباقاً، أما إذا جئت إليَّ وقلت: دعنا نجلس ونتبادل الرأي لنعرف سبب اختلاف كل منا مع صاحبه، ستجد أننا لسنا بعيدين، فنقاط الإتفاق أكثر، ونقاط الإختلاف أقل، إن وجود الصدق في إبداء الرأي والرغبة في الوصول إلى اتفاق، فإننا سنتفاهم.

لم يقدر صدق هذه الحقيقة أكثر من جون دي روكفلر، ففي عام ١٩١٥ كان روكفلر أكثر الناس كراهية ومقتاً في ولاية كلورادو. فقد كان يجتاح المدينة أضراب لم تشهده أمريكا من قبل، كان عمال المناجم سريعي الغضب وميالين للجدال والمطالبة بأجر أعلى من شركة كلور ادم للوقود والحديد، وكان روكفلر رئيساً لهذه الشركة، ودمرت الإضرابات العنيفة الممتلكات، وتم استدعاء القوات، وسفكت دماء، وأطلق الرصاص على المضربين، وكان الضحايا كثيرون جداً، أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى أسلوبه في التفكير، وإليكم قصته. لقد قضى أسابيع في توطيد الصداقات بين العمال المضربين، وأخذ يخطب فيهم خطباً رائعة أحدثت نتائج مذهلة، وأدت إلى الهدوء وأذهبت أمواج الكراهية التي كانت تهدد بابتلاع روكفلر، وهذا جعله يكسب معجبين. فقد عرض الحقائق بشكل ودي لدرجة أن المضربين عادوا إلى عملهم دون أن يتفوه أحدهم بكلمة عن زيادة الأجور التي كانوا يقاتلون من أجلها.

وإليكم افتتاحية تلك الخطبة الرائعة، ولاحظ روح الإنتقاد فيها، وتذكر أن المتحدث كان يتحدث إلى رجال منذ أيام كانوا يطالبون بتعليقه من رقبته فوق شجرة تفاح فاسدة، وقد كان بإمكانه ألا يكون أكثر كياسة أكثر مودة، إذا ما خطب في مجموعة من العقلاء الطيبين، كانت خطبته:

«إنني فخور لتواجدي هنا، وبعد زيارتي لكم في بيوتكم ومقابلتي للكثير من زوجاتكم وأطفالكم، إننا نلتقي كأصدقاء لا غرباء تجمعنا روح الصداقة المتبادلة، إن تواجدي هنا يرجع إلى حسن مجاملتكم وحسن ظنكم».

وأردف روكفلر بقوله:

«هذا يوم لا ينسى في حياتي، وهذه المرة الأولى التي يسعدني فيها الحظ بمقابلة ممثلي الشركة العظيمة وعمالها ومديريها، إنني فخور إنني هنا، وسوف أظل أذكر ذلك اليوم وهذا الإجتماع ما كنت حياً ولولا لم يتم هذا اللقاء منذ اسبوعين لوقفت هنا غريباً عن معظمكم، فقد كنت لا أعرف إلا عدد قليلاً من الوجوه، وبعد أن تهيأت الفرصة في الأسبوعين الماضيين لزيارتكم في معسكرات الفحم والتحدث على انفراد إلى كل واحد، إننا نتقابل اليوم كأصدقاء، وأشعر بالسعادة لهذه الفرصة لكي نناقش معاً مصالحنا المشتركة. ولما كان المفترض أن يتم هذا الإجتماع بين ممثلي الإدارة وممثلي العمال فيها، فإن الإحساس بأني غريب يساورني إذا لم أكن من هذا الفريق أو ذاك، ومع هذا فأنا أشعر بالإرتباط بكم من أعماقي، فأنا أمثل كلاً من حملة الأسهم والمديرين.......».

أليس هذا مثال ممتاز في فن تحويل العدو إلى صديق؟

فإذا ما امتلأ قلب رجل بالكراهية والبغض لك، فإنك لن تستطيع أن تكسبه إلى صفك بكل منطق الدنيا، ومن ثم يجب أن يعرف هذا الآباء المتسلطون، مديرو العمال، والأزواج والزوجات المنتقدون دائماً وليعرفوا أن الناس لا يريدون تغيير عقولهم، ولن يجبرهم أحد أو يكرههم على موافقتك أو موافقتي، ولكن يمكن قيادتهم

إذا ما تحلينا بالكياسة والود، فلنكن أكثر وداً ودبلوماسية.

قال لينكولن منذ ما يقرب من مائة عام:

«ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل نحل تصيد به من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم، وهذا ينطبق على الرجال، فإذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك أقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص، فهذه هي (نقطة العسل) التي تصيد قلبه، وهذه هي الطريق المؤدي إلى قلب الرجل؟».

عندما أضرب ألفان وخمسمائة موظف في مصنع شركة وايت موتورز للمطالبة بأجر أعلى وبمؤسسة نقابية، فلم ينهرهم روبرت بلاك، ولم يصب جام غضبه عليهم ولم يدن ولم يهدد ولم يتحدث عن الاستبداد والشيوعية، بل امتدح المضربين عن العمل، ونشر إعلاناً في صحيفة كليفلاند، يمتدح فيه أسلوبهم السلمي في الإضراب وأنهم لم يخربوا من آلاتهم، واشترى لزعماء الأحزاب الكسولين مضارب مزدوجة لكرة البيسبول، وقفازات، ودعاهم إلى لعب الكرة في الفضاء، واستأجر ممراً طويلاً ناعماً للذين يفضلون لعبة البولنج.

وهذا الدور الذي قام به بلاك كان له رد فعل مذهل، فقد تنافس العمال المضربون على المكانس وعربات القمامة وبدأوا في التقاط أعواد الكبريت والأوراق وأعقاب السجائر من حول المصنع، تخيل..العمال المضربون هم الذّين ينظفون أرض المصنع، بينما يطالبون بنقابة عمالية واجور مرتفعة، ولم يسمع عن مثل هذا أبداً في تاريخ الإضرابات العمالية، وانتهى الإضراب بتسوية مرضية خلال اسبوع، وانتهى الإضراب دون ترك أي إحساس بالضيق أو الحقد.

كان «دانيل ويبستر» المنألة والذي كن يتحدث كإله، من المحامين الناجحين الذّين عرفهم العالم، وكان يعلن في كثير من مناقشاته أنه كان يبدأ مرافعاته بمثل هذه العبارات الودية: «سأترك لهيئة المحلفين أن يقدورا.........».

أراد مستر شتراوب، وهو مهندس، أن يخفض إيجار مسكنه، وكان يعلم أن

صاحب المنزل معاند، ومتحجر القلب، قال مستر شتراوب أمام أحد فصولي الدراسية: «لقد أخطرت المالك بأنني سأترك شقتي بمجرد انتهاء عقد الإيجار والحقيقة لم أكن أريد ترك المنزل، ولكني اردت تخفيض الايجار، وبدا الموقف ميئوساً منه، لقد حاول مستأجرون آخرون ذلك وفشلوا، أخبروني أن صاحب العقار من الصعب التعامل معه، ولكني قلت لنفسي: «إنني أدرس برنامج فن معاملة الناس، وسوف أجرب معه وأرى النتيجة» وما إن وصله الخطاب حتى جاء ومعه سكرتيرته الخاصة لزيارتي، قابلته عند الباب بتحية ودودة. لم أبدأ الحديث عن ارتفاع الإيجار وتحدثت معه بشكل ودي عن إعجابي بالمسكن ولقد كنت مغالياً في ثنائي، مسرفاً في تقديري، وهنأته على طريقه البناء وأنني أود كثيراً أن أمكث مدة عام آخر، ولكنني لا أستطيع ذلك.

من الواضح أنه لم يسبق له أن يعامله مستأجر بمثل هذه المعاملة، فقد كتب أحدهم إليه أربعة عشر خطاباً، ولا شك أن بعضها يتضمن إهانات.

وقد هدده شخص آخر بفسخ عقد الايجار إذا لم يمنع الساكن العلوي من الشخير أثناء النوم.

وقال لي:

كم هو مريح أن أجد ساكناً راضياً مثلك..وبدون أن أسأله عرض تخفيض الإيجار قليلاً، وكنت أريد أن يخفض الإيجار قليلاً، وذكرت المبلغ الذي يمكنني دفعه، وقبله الرجل دون أن يتفوه بكلمة.

وقبل أن يهم بالرحيل، التفت إليّ وسألني:

«ما نوع الزخرفة التي تحب أن أزين بها مسكنك؟».

ولو أني حاولت أن أخفض الايجار بنفس الطرق التي لجأ إليها المستأجرون لوقعت في نفس ما وقعوا فيه من الفشل، ولكني وصلت إلى ما أريد بالحديث الودود، والتقدير الحار».

ولنأخذ مثالاً آخر، فسرت دوروثي داي، قالت:

«منذ وقت قريب أقمت مأدبة صغيرة لمجموعة من الأصدقاء، وكانت المناسبة هامة، وكنت مصممة على سير الأمور في هدوء، وكان إميل رئيس الخدم يساعدني عادة في مثل هذه المناسبات، إلا أنه هذه المرة هرب، وأرسل ساقياً واحداً ليقوم على خدمتنا، ولم يكن هذا النادل لديه أي خبرة عن الخدمة المتفوقة، أصر على أن يهمل ضيفة الشرف، وقدم لها فجأة قطعة صغيرة من الكرفس في طبق كبير، وكانت اللحمة خشنة، والبطاطس مليئة بالزيت، لقد كان الأمر فظيعاً، وبذلت مجهوداً لتجاوز الأزمة، وكنت أبتسم وأقول لنفسي:

«سأنتظر حتى أرى إميل حتى لأقول له رأيي القاسي فيه، حدث هذا يوم أربعاء، وفي الليلة التالية استمعت إلى محاضرة عن العلاقات الإنسانية، وأصغيت بعمق إليها، وأدركت كم سيكون الأمر غير مجدٍ إذا ما وبخت إميل، ربما غضب وربما أمات ذلك فيه كل رغبة لمساعدتي في المستقبل، حاولت أن أبحث الأمر من وجهة نظره، فهو لم يشتر الطعام، ولم يقم بطهيه، لن يتحمل النتيجة لذلك، لأن أحد مساعديه كان غبياً، ربما أكون قاسية لو فعلت ذلك، ومتعجلة.

وبدلاً من أن أوجه إليه أي انتقاد، قررت أن أحادثه بشكل ودي وصريح، وكان لهذا التفاهم تأثير جميل،

وفي اليوم التالي قابلت إميل وكان غاضباً وميالاً للشجار، قلت له:

إميل، هل تعلم أن هذا الأمر يعني الكثير بالنسبة لي، وأني أريدك أن تكون ورائي عندما يكون أحد في ضيافتي، وأنك أفضل من يقوم بهذه المهمة في نيويورك، أنت غيرمسؤول عن شراء الطعام وعن طهيه، ولا يمكنني أن أحملك شيئاً مما حدث يوم الأربعاء».

تبسم إميل وقال:

«بالضبط يا سيدتي، إن المشكلة كانت في الطهاة وليست غلطتي».

وأكملت حديثي: «لقد شرعت في إقامة ولائم أخرى يا إميل، إنني في حاجة إلى مشورتك، هل تعتقد أن تطرد الطهاه أم تعطيهم فرصة أخرى؟».

«بالتأكيد يا سيدتي، ولن يحدث ذلك مرة ثانية على الإطلاق.

وفي الأسبوع التالي أقمت مأدبة صغيرة أخرى، وأعددت مع إميل قائمة الطعام، وقد خفضت مكافأته إلى النصف، ولم أشر من قريب ولا بعيد إلى أخطاء الماضي.

وعندما حضر الضيوف - كانت المائدة تزهو بأربع وعشرين وردة أمريكية ملونة، وكان إميل خلية نحل، وكان من المستحيل أن يصنع مما يفعله، وكما يحتفى بملكة كان يقوم على خدمتي، مساعدون أربعة بدلاً من واحد، وقدم لضيفة الشرف طبق حلوى بالنعناع.

وعندما همّ الجميع بمغادرة المكان، وجهت إليَّ ضيفة الشرف سؤالاً: هل سحرت رئيس الخدم؟ إنني لم أرَ في حياتي مثل هذه الخدمة وتلك العناية.

لقد كانت محقة، فلقد سحرته بتفاهمي واستحساني لإخلاصه في خدمتي.

عندما كنت صبياً أقرأ هذه الخرافة، كانت الحقيقة التي تريد إثباتها تتجلى في مدينة بوسطن البعيدة، والمركز الثقافي والعلمي، والتي لم أكن أحلم برؤيتها.

إن الذي اثبتت ذلك هو الدكتور إيه إتش بي، طبيب أصبح بعد ثلاثين عاماً من طلبتي، وإليكم قصته كما حكاها أمام أحد فصولي:

«كانت صحيفة بوسطن تنشر إعلاناً لأدعياء الطب الذّين يحترفون الإجهاض وعلاج الأمراض المستعصية، وكان هؤلاء يبتزون أموال الناس ويروعونهم بالحديث عن فقدهم لرجولتهم، وتسبب هؤلاء في حالات وفيات كثيرة. إلا أن العقوبات لم تكن رادعة، عقوبات مالية صغيرة، أو نجاة من العقاب عن طريق النفوذ السياسي.

تفاقمت الحالة لدرجة أن الناس البسطاء عاشوا حالة من السخط العام، وأخذ الوعاظ يصبون لعناتهم دون ملل على هؤلاء،

واستجار الناس بالصحف لوقف هذه الإعلانات، وقد أدانت هذه الجريمة

وشجبتها المنظمات الدولية ورجال الأعمال، ونوادي النساء والكنائس وجمعية الشبان، ولكن دون جدوى، وتم شن حرب مريرة على أجهزة التشريع بالولاية لكي يصبح هذه الإعلان غير قانوني، ولكن كل ذلك باء بالفشل والهزيمة، بسبب النفوذ السياسي والإبتزاز.

وكان الدكتور بي في ذلك الوقت رئيساً للجنة المواطنة الصالحة في نقابة المساعي المسيحية ببوسطن الكبرى، وفشلت كل محاولات اللجنة، وقد بدا القضاء على هؤلاء أمراً ميئوساً منه.

لكن الدكتور بي فكر في شيء لم يخطر في بال أحد في بوسطن، حاول استخدام الرفق واللين، حاول أن يجعل ناشري الجرائد يتوقفون من تلقاء أنفسهم - عن نشر مثل هذه الإعلانات، فقد كتب لناشر جريدة البوسطن هيرالد رسالة يبدي إعجابه بجريدته، وأنه دائماً يحرص على مطالعتها، وأنها جريدة أسرية رائعة، صحافة نظيفة لا تعتمد على الإثارة، ومحرروها ممتازون، وأنها واحدة من أفضل جرائد أمريكا. ثم أضاف:

«لأحد أصدقائي إبنة صغيرة، وقال لي أنها كانت تقرأ إعلاناتك أمامه بصوت عالٍ الليلة الماضية، إعلاناً لأحد محترفي الإجهاض، وسألته عن معنى بعض العبارات، وبصراحة كان متحيراً، لم يعرف ماذا يقول. إن جريدتك تدخل أحسن البيوت في بوسطن، وإذا حدث هذا في بيت صديقي أفليس من المحتمل أن يحدث ذلك في بيوت أخرى؟ وإذا كان لديك إبنة صغيرة هل يسعدك أن تقرأ أمامك تلك الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك، ماذا سيكون تفسيرك؟

لكم يؤسفني يا سيدي - أن تكون جريدتكم - وهي المثالية من كل النواحي - لها هذا الجانب السيء، والذي يجعل بعض الآباء يخافون على بناتهم وهم يقرأون هذه الجريدة، أليس من المحتمل أن يكون آلاف المشتركين في الجريدة يشعرون كما أشعر؟

وبعد يومين كتب ناشر البوسطن هيرالد إلى الدكتور بي وقد احتفظ الدكتور بالخطاب في أوراقه زهاء ثلث قرن وسلمه لي عندما صار أحد فريق برنامجي الدراسي إنه أمامي الآن وأنا أكتب، تاريخه يرجع إلى ١٣ أكتوبر ١٩٠٤.

الدكتور إيه - إتش - بي

بوسطن، ماسا تشوسست

سيدي العزيز:

إنني ممتن لك حقيقة لما جاء في خطابك المؤرخ الجاري والمعنون «إلى محرر هذه الجريدة» ولقد حسم هذا الخطاب أمراً فكرت فيه منذ توليت مسؤولية الصحيفة، وبداية من الإثنين المقبل، سوف يحذف من البوسطن هيرالد كل ما يمس الفضيلة من الإعلانات المعترض عليها بقدر المستطاع، أما عن الإعلانات الطبيّة فسيتم حذفها نهائياً. وأما الإعلانات الأخرى التي يتعذر منع نشرها، فسوف توضع في مكانها اللائق حتى تصبح كريهة وممجوجة.

مرة أخرى أشكرك على خطابك الرقيق، والذي كان مساعداً لي على اتخاذ القرار الحاسم.

الملخص

دبيلو، إي، هاسكيل.

الناشر

كان أيسوب عبداً إغريقياً عاش في بلاط كروسيس ونسج من خياله خرافات خالدة الذكر. ومع هذا فإن الحقائق التي درسها عن طبيعة البشر، حقيقية كتلك التي نراها في بوسطن وبرمنجهام، كما كانت منذ خمس وعشرين قرناً مضت في أثينا.

إن الشمس بمقدورها أن تجعلك تخلع المعطف أسرع من الريح، وإن اللطف والتفاهم والإستحسان يمكن أن تجعل الناس يغيرون أفكارهم أقوى من التبجح والإندفاع العنيف.

تذكر ما قاله لنكولن على الدوام: «نقطة عسل واحدة تجذب كثيراً من الذباب أكثر من جالون من العلقم المرير».

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوبك في التفكير، لا تنسَ استخدام القاعدة ٤:

إبدأ بأسلوب ودي، لا تقرب العنف.

الـفـصـل الـخـامـس

سر سقـراط

يقول الأستاذ «أوفر ستريت» في كتابه «التأثير في الطبيعة الإنسانية»: «إن الرد بكلمة لا من أكثر العقبات، فإذا ماقال شخص «لا» فإن كل كبرياء الشخص يحفزه على أن يظل ثابتاً على المبدأ الذي تفوه به، ربما يشعر فيما بعد أنه أخطأ في إصراره على «لا» ورغم ذلك فهناك كبرياؤه الذي وضع في الإعتبار، وتعذر الرجوع فيما قاله، ومن ثم كان الأجدى أن تبدأ بالناحية الإيجابية.

فالمتحدث اللبق هو الذي يحصل على عدد من الردود بنعم في البداية، وحينئذ يكون قد جعل نفسية مستمعه تتحرك في الإتجاه الإيجابي، إنها أشبه بحركة كرة البلياردو، ادفع بها إلى أحد الإتجاهات ستحصل على قوة تجعلها تنحرف عنه، لكنها تحتاج لقوة أكبر كي تعود في الإتجاه العكسي.

الأحمال النفسية هنا واضحة تماماً، فعندما يقول شخص ما «لا» يقصد ذلك تماماً، فإنه يفعل أكثر من التفوه بكلمة مكونة من حرفين، فإن أعضاءه الحيوية وكيانه كله العصبي والعضلي والنفسي يتجه به إلى الرفض خلال وقت قصير، على عكس ما يقول الشخص نعم فلن يحدث أي نشاط ارتدادي، وعلى هذا فكون الأعضاء في حالة قبول في الإتجاه الآخر، وعلى ذلك فإنه كلما أمكننا عند الإستقلال أن نتتبع الجزئيات لتتوصل منها إلى حكم كلي بقول «نعم» كلما كان من المحتمل أن تنجح في جذب الانتباه واستبقاء محدثك معك.

فلتجعل تلميذك، عميلك، طفلك، زوجك يقول «لا» في البداية، فإن ذلك يتطلب صبر وحكمة الملائكة لو أردت تحويله عن موقفه العدواني السلبي إلى موقف إيجابي.

وباستخدام هذه البراعة الفنية لكلمة نعم، تمكن چيمس اميرسون الموظف في بنك «جرينتش» من الإحتفاظ بعميل دائم، وكان من المحتمل أن يفقده بشكل أو بآخر.

يقول مستر أميرسون: «جاء هذا الرجل إلى البنك ليفتح حساباً فقدمت له استمارة كالمعتاد ليملأها، فأجاب عن بعض الأسئلة عن طيب خاطر، وأسئلة أخرى رفض الإجابة عليها.

قال جوزيف اليسون، وسيط شركة «وستنجهاوس»:

«كان في منطقتي عميل تتلهف الشركة على كسبه ومعاملته وكان قد قام قبلي آخرون بزيارته لمدة عشر سنوات دون أن يبيعوا له شيئاً، وعندما توليت العمل في هذه المنطقة قمت بزيارته لمدة ثلاث سنوات دون الحصول على طلب واحد. وفي النهاية وبعد ثلاثة عشر عاماً من الزيارات المتكررة، أفلحنا في بيع عدد قليل من المحركات، وكنت أتوقع أن نحصل على صفقات عديدة منه، فهي جميعاً جيدة، ولذا فعندما قمت بزيارته بعد ثلاثة أسابيع، شعرت أني أخطو للأمام. ولكنني لم أخط للأمام لفترة، لأن رئيس المهندسين أوصل الذعر إلى نفسي:

- اليسون، لا يمكنني شراء باقي المحركات منكم.

سألته في دهشة: لماذا؟ لماذا؟

- لأن محركاتكم ساخنة جداً، ولا يمكنني أن ألمسها بيدي، وعرفت أنه لن تكون هناك جدوى من النقاش - هكذا عرفت منذ فترة طويلة، ولذا فكدت في أن أجعله يرد بنعم نعم.

قلت: حسناً فلتنظر الآن يا مستر سميث، إنني أتفق معك بنسبة مائة في المائة، وإذا كانت تلك المحركات تسخن جداً عند التشغيل فلا داعي لشراء المزيد منها، ولا بد أن تحصل على محركات لا تكون أسخن من المقاييس التي حددتها لوائح جمعية الصناعات الكهربائية الوطنية، أليس كذلك؟.

- نعم

- تقول لوائح جمعية الصناعات الكهربائية بأن المحرك الجيد تكون درجة حرارته ٧٢ درجة «فهرنهايت» فوق درجة الحجرة، أليس هذا صحيحاً؟

- نعم، هذا صحيح تماماً، لكن محركاتكم أكثر سخونة من ذلك! لم أناقشه بل سألته:

ماهي درجة حرارة الغرفة؟

- ٧٥ درجة فهرنهايت تقريباً

- حسناً، إذا كانت درجة حرارة الغرفة ٧٥ وأضيف إليها ٧٢ درجة فالمجموع يصبح ١٤٧ درجة فهرنهايت، إلا تلسع يدك إذا وضعتها في ماء درجة حرارته ١٤٧ درجة فهرنهايت؟

- نعم

- عندي فكرة جيدة، أن تبعد يدك عن المحرك أثناء تشغيله،

اعترف لي أخيراً: «أنت على صواب، واستمر حديثنا فترة وجيزة ثم نادى على سكرتيره وحدد صفقة أخرى للشهر التالي قيمتها ما يقرب من ٣٥ ألف دولار.

لقد استغرق الأمر مني عدة سنوات، وكلفني مالاً يمكن حصره من المال في عمل ضائع قبل أن أتعلم في النهاية أن النقاش غير مثمر إذا أغفلت وجهة نظر الشخص الآخر، سيكون مربحاً كثيراً انظر إلى الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر، وحاول أن تجعله يقول: نعم.

كان سقراط متقد الذكاء بالرغم أنه كان يسير حافي القدمين، وكان متزوجاً من فتاة تبلغ التاسعة عشر في حين أنه كان في الأربعين ، وكان أصلع، وقد استطاع أن يفعل مالم يفعله غيره، إنه غير مسار التفكير الإنساني بأكمله، والآن، وبعد ثلاثة وعشرين قرناً من وفاته يكرم كواحد من أحكم الفلاسفة والمناطقة في هذا العالم المتصارع.

ولكن ماذا كانت طريقته؟ هل قال الناس أنهم مخطئون، كلا، لقد برع سقراط في ألا يفعل، إن براعته الفنية بأكملها والتي يطلق عليها الآن سر «سقراط» كانت مبينة على الحصول على إجابة بنعم، بنعم، وتوجيه الأسئلة التي يمكن لمجادله أن يوافق عليها، ويظل سقراط يكسب رداً تلو الرد حتى يحصل على قدر كبير من نعم، ويستمر في توجيه الأسئلة وفي نهاية الأمر ينظر مجادله فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان يرفضه منذ دقائق قليلة مضت.

عندماتحاول أن تكسب شخصاً في المرة التالية لا تقل لأحد أنه مخطئ، وتذكر سقراط العجوز حافي القدمين واسأل أسئلة لطيفة تحصل من خلالها على الرد بـ نعم.

إن الصينيين لهم مثل تجلله الحكمة عن الشرق العريق:

«إن من يمشي الهوينى يصل أبعد»

إذا أردت أن تكسب الناس لطريقتك في التفكير - اتبع القاعدة رقم ٥ وهي:

إسأل أسئلة تجعل الشخص الآخر يجيب بنعم.

الفصل السادس

صمام الأمان في معالجة المشكلات

منذ بضعة أعوام، كانت إحدى الشركات الكبرى لتصنيع السيارات تتفاوض مع بعض المصانع لمدة عام من أجل حاجتها من قماش تنجيد السيارات، وكانت هناك مصانع ثلاثة هامة ناجحة في تصنيع القماش كعينات، وقد تم فحصها جميعاً من قبل مديري الشركة، وأرسل إلى كل مصنع طلب يتضمن يوماً محدداً للمندوبين لإبرام التعاقد النهائي.

وصل «چي - بي - آر» ممثلاً لأحد المصانع إلى المدينة وكان مصاباً بالتهاب حاد في الحنجرة، قال «مستر (آر) وهو يحكي قصته لأحد فصولي الدراسية:

«عندما جاء دوري في الحديث، ضاع صوتي وكنت أهمس بصعوبة، وأدخلوني أحد الحجرات، ووجدت نفسي وجهاً لوجه مع مهندس النسيج، ووكيل المشتروات ومدير المبيعات ورئيس الشركة، كانوا جميعاً يجلسون حول إحدى الموائد، وكتبت على ورقة: أيها السادة، إنني عاجز عن الكلام، لقد ضاع صوتي.

قال الرئيس بعد أن أطلع على الورقة:

سأتولى الحديث نيابة عنك، وقام بعرض عينات، وامتدح النقاط الجيدة، وثارت مناقشة حيوية حول مميزات سلعتي، ووقف الرئيس بجانب سلعتي، حيث كان يتحدث نيابة عني، وكانت مشاركتي الوحيدة ابتسامة هنا أو إيماءة هناك.

وكان من نتيجة هذا المؤتمر العزيز أنني فزت بالصفقة وهي تقدر بحوالي نصف مليون ياردة من قماش التنجيد بقيمة إجمالية حوالي مليون وستمائة ألف دولار، وهي أكبر صفقة أبرمتها في حياتي.

إنني متأكد أن فقد صوتي هو الذي جعلني أفوز بالصفقة، فقد كانت لديّ فكرة خاطئة عن الموضوع كله، وقد اكتشفت بمحض الصدفة أن من المثمر أن تجعل الآخرين يتحدثون.

لقد اكتشف جوزيف ويب نفس الشيء، وهو يعمل بشركة فيلادلفيا الكهربائية، وكان مستر ويب يقوم بمأمورية تفتيش في الريف خلال مروره بمنطقة زراعية أهلها أثرياء من أصل هولندي، لقد وجه إلى ممثل المنطقة سؤالاً عندما مر بمنزل ريفي نظيف: لماذا لا يستخدم هؤلاء الناس الكهرباء؟..

أجاب الرجل فيما يشبه الإشمئزاز: إنهم أشخاص بخلاء لا يمكن أن نسوق لهم شيئاً، إنهم متألمون من الشركة، لقد حاولت ولكن دون جدوى».

ربما كان الأمر كذلك، لكن ويب قرر أن يحاول بنفسه، طرق أحد أبواب الفلاحين، وفتح الباب فتحة صغيرة وأطلت منه ربة المنزل مسز دركنبورد.

ظهر إعلان في الصفحة المالية مؤخراً في صحيفة «النيويورك هيرالدتريبيون» يطلب «رجلاً له قدرة وخبرة فذة، فتقدم تشارلز كوبليس، وأرسل طلباً إلى العنوان، وبعد أيام وصله خطاب يدعوه لمقابلة شخصية، وقبل أن يستدعى قضى وقتاً في «وول ستريت» يجمع المعلومات عن العمل وعن صاحبه وخلال المقابلة الشخصية قال:

لا شك أني فخور بالإرتباط بشركة مثل شركتكم والتي لا توجد سجلات في أي شركة تضارع سجلاتها المشرفة، أعرف أنكم بدأتم العمل من ثمان وعشرين سنة دون شيء سوى حجرة مكتب، وكاتب إختزال، أليست هذه حقيقة؟..

ولأن كل رجل ناجح يحب أن يستعيد ذكرياته، فقد فعل الرجل الشيء نفسه، واستغرق في ذكريات كفاحه المبكر، وكيف أنه بدأ العمل وفي حوزته اربعمائة وخمسون دولاراً نقداً ولديه فكرة تلح عليه، وكيف كافح الفشل والخيبة وقاتل اليأس، وعمل حتى أيام الآحاد والإجازات من إثنتي عشرة ساعة إلى ستة عشر

ساعة في اليوم، وأنه في نهاية المطاف (انتصر على كل العقبات حتى أنه أصبح قبلة أنظار رجال «وول ستريت» يسألونه النصح والإرشاد كلما احتاجوا ذلك. كان فخوراً بمثل هذا السجل من الإنجازات، وفي النهاية سأل مستر كوبليس عن خبرته، ثم استدعى أحد نوابه وقال له:

«هذا الرجل هو الذي كنا نبحث عنه».

لقد تجشم مستر كوبليس مشقة جمع المعلومات عن صاحب العمل المقبل، وقد أظهر إهتماماً بالرجل وبمشكلاته، كما جعل الرجل يتحدث طوال الوقت، وبذلك كوّن انطباعاً مريحاً.

قال «لاروتشفوكولد» الفيلسوف الفرنسي: «إذا اردت أن يكون لك أعداء، تفوق على أصدقائك، لكن إذا أردت أن يكون لك أصدقاء، دع أصدقاءك يتفوقون عليك».

لماذا يكون هذا صحيحاً؟ لأن أصدقاؤنا عندما يتفوقون علينا يشعرون بالأهمية، ولكن إذا تفوقنا عليهم، فإن ذلك يعطيهم إحساساً بأنهم أقل منا ومن هنا ينشأ الحسد والغيرة.

وللألمانيين مثل يقول: «إن السرور الذي نشعر به ويكون عظيماً هو ذلك السرور برؤية سوء طالع الذّين حسدناهم».

نعم، لا تتعجب فمن المحتمل أن يشعر أصدقاؤك بالرضا والسعادة إذا حاصرتك المتاعب والمشاكل، ومن ثم دعنا نقلل من شأن إنجازاتنا ولنكن متواضعين، فهذا هو النجاح الدائم، كان «أرفن كوب» له أسلوب رائع حقاً، وذات يوم قال أحد المحامين له وهو في منصة الشهود:

إنني أفهم يا مستر كوب، إنك واحد من أكثر المحامين شهرة في أمريكا فهل هذا صحيح؟

أجاب كوب: من المحتمل أنني كنت أكثر حظاً مما أستحق» يجب أن نكون متواضعين، فنحن لا نساوي شيئاً كثيراً، فكلنا سنموت ويتم نسياننا تماماً بعد قرن

من الزمـان، إن الحـيـاة قـصـيـرة لدرجـة أنـهـا لا تتـحـمل الآخـرين كي يتـحـدثوا عن إنجازتنا التافـهة، فلتشجعـهم أن يتحدثوا عن شيء آخر غير هذا، هل تعرف ماالذي يمكن أن يجعلك أبلهاً؟ ليس شيئاً ضـخماً، إنها خسمة سنتات تشتري بها يوداً من الصـيدليـة القـريبـة وتحقن به غدتك الدرقـيـة، هذا هو مـا يقف بينك وبين التحـاقك بمستـشـفى الأمراض العقلية، يود قيـمته قليلة، إن هـذا ليس بالشيء الكثـير الذي تتباهى به، أليس كذلك؟

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقة تفكيرك، طبقّ القاعدة رقم ٦ وهي:

دع الرجل الآخر يتحدث عن نفسه.

الفصل السابع

كيف نحصل على روح التعاون

مستر «أدولف سيلتز» من فيلادلفيا، أحد طلبتي، وجد نفسه فجأة في حاجة ماسة إلى بث الحماس في عماله بعد أن فترت همتهم، وعقد اجتماعاً لهم وحثهم على الحديث عما يتوقعونه منه، وكان يكتب كل نقطة يقولونها على السبورة، بعد ذلك قال: «سأستجيب لكل مطالبكم التي تودون تحقيقها، ولكن ماذا انتظر منكم في مقابل هذا؟

وجاءت الإجابات السريعة: الأمانة والإخلاص والحماسة في العمل، روح التفاؤل والتعاون المثمر، ثمان ساعات من العمل اليومي، وتطوع رجل منهم بأن يعمل أربع عشر ساعة يومياً، وزرع أملاً جديداً في العمال وروحاً جديدة، وحماسة ونشاطاً، وكانت الزيادة في الإنتاج والمبيعات ضخمة بشكل لافت للنظر.

قال مستر سيلتز: «عمل الرجال معي ما يشبه الصفقة الأدبية، فأنا قائم بدوري وهم يقومون بدورهم، ومشاورتهم في أمر أمانيهم ورغباتهم فكانت الصيحة التي حفزتهم على التعاون في قوة ونشاط».

ليس هنالك إنسان يود أن تبيع له شيئاً مكرهاً، أو تأمره بفعل شيء إننا كثيراً ما نفضل الشعور بأننا نشتري طواعية دون إكراه، وأننا نعمل ما نريد، إننا في حاجة للمشاورة في شأن أمالنا، رغباتنا، أفكارنا.

يوجين ولسن خسر آلاف الدولارات على الصفقات الخاسرة قبل أن يتعلم تلك الحقيقة، وينفذ مستر ولسون الأستوديوهات التي تتفنن في تصميم الأزياء وصناعة النسيج، وكان يزور مصممي الأزياء الرئيسيين في نيويورك كل اسبوع لمدة ثلاث

سنوات. قال مستر ولسون: لم يرفض أحد مقابلتي، ولكن لم يشتر أحد مني شيئاً، كان ينظر إلى الرسومات التي أقدمها له بعناية شديدة ثم يقول:

«إننا لم نصل إلى اتفاق».

وبعد مائة وخمسين مرة من الفشل، أدرك ولسون أنه يجب أن ينشط ذهنه، وقرر أن يفرغ إحدى الأمسيات من الإسبوع لدراسة السلوك الإنساني وتطوير أفكاره وتوليد حماسة جديدة، شعر بحافز شديد لتقديم اقتراحات جديدة، التقط نصف دستة من الرسومات التخطيطية التي لم تنته بعد، وكان الفنانون يقومون بتنفيذها واندفع إلى مكتب المشتري وقال له:

«إنني أطلب منك معروفاً صغيراً أنت تقدر عليه، هذه بعض الرسومات التي لم تتم بعد، هل تتفضل وتخبرني كيف يمكن الإنتهاء منها على صورة تحوز إعجابكم؟

نظر المشتري إلى الرسومات برهة دون أن يتفوه بكلمة واحدة ثم قال: «دعهم هنا بضعة أيام يا مستر ولسون، ثم تعال لتزورني».

وعاد ولسون بعد ثلاثة أيام وحصل على الإقترحات التي طلبها، وحمل الرسومات معه وعاد إلى الاستديو وتم الإنتهاء منها وفقاً لأفكار المشتري، وقبلت فوراً.

حدث ذلك منذ تسعة أشهر مضت، ومنذ ذلك الحين والمشتري يطلب المزيد، وكلها منفذة وفقاً لأفكاره، والنتيجة أكثر من ستة عشر ألف دولار كعمولة له. قال مستر ولسون: «إنني أدرك سبب فشلي في عدة سنوات، لقد كنت أحثه على شراء ما اعتقد أنه يجب أن اشتريه، والآن أفعل العكس، أحثه على تقديم أفكاره لي، فيشعر أنه يبتكر التصميمات، وهو يفعل ذلك فعلاً، أنا لا أبيع له الآن، هو الذي يشتري».

عندما كان ثيودور روزفلت حاكماً لولاية نيويورك قام بعمل فذ، واستمر على علاقة طيبة مع الزعماء السياسين، واستطاع أن يقوم بإصلاحات كانوا يكرهون تنفيذها ويعارضونها أشد المعارضة وإليكم الطريقة التي فعل بها ذلك.

عندما كانت تخلو وظيفة هامة، كان يدعو الزعماء السياسين لتقديم اقتراحاتهم لشغل هذه الوظيفة. يقول روزفيلت: ربما كانوا يقترحون رجلاً غير صالح، فأقول لهم: إن تعيين مثل هذا الرجل لن يكون مفيداً سياسياً، حيث لا يوافق الجمهور عليه. فيقدمون رجلاً آخر، فإن كان فيه ما يؤخذ عليه، ولا يصلح للمنصب أقول لهم إن هذا الرجل لن يحقق ما يتوقعه الجمهور، ويكون مرشحهم الثالث شخصاً مناسباً للوظيفة ولكنه ليس أكثر الناس مناسبة، ثم أشكرهم وأطلب منهم أن يحاولوا مرة أخرى، ويكون اقتراحهم الرابع مقبولاً لأنهم اختاروا الرجل المناسب والذي اخترته أنا، ثم أعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب وهم يعتقدون أنهم الذّين اختاروه، وأخبرتهم أني فعلت تلك الأشياء من أجل إرضائهم.

تذكر: إنه استشار الرجل الآخر وأظهر احترام مشورته، وعندما كان روزفيلت يعين أحداً يجعل الزعماء الآخرين يشعرون بأنهم هم الّذين اختاروه للوظيفة، وأن تلك هي فكرتهم.

لقد انتهى مصنعنا مؤخراً من خط إنتاج جديد لأجهزة أشعة إكس، وقد وصلت أول شحنة من هذه الماكينات إلى مصنعنا، ولكنها ليست على ما يرام، ونحن نعلم ذلك، وسنكون ممتنين لكم بصورة عميقة ولو كان لديكم الوقت لفحصها وإبداء الرأي في كيفية جعلها أكثر قدرة على الخدمة لمهنتكم، نحن ندرك كم أنتم مشغولون، وكم أكون مسروراً لو أرسلت لكم سيارتي في أي ساعة تحددونها.

قال دكتور (س) وهو يسرد هذه الحادثة أمامنا بالفصل:

«لقد اندهشت جداً عندما استلمت هذا الخطاب، فلم يسبق أن طلب أحد من صناع أجهزة إكس مشورة، هذا جعلني أشعر بأهميتي، كنت مشغولاً طوال الإسبوع، ولكني ألغيت موعد غداء لكي ألقي نظرة على تلك الأجهزة، ولما درستها اكتشفت بنفسي كم أنا معجب بها.

لم يحاول أحد أن يبيع لي هذه الأجهزة، شعرت أن فكرة شراء تلك الأجهزة للمستشفى هي فكرتي، لقد اقنعت نفسي بمميزاتها، وزكيتها كي تحصل عليها المستشفى.

كان الكولونيل «إدوارد هاوس» يتمتع بنفوذ ضخم في الشؤون الوطنية والدولية عندما كان ويلسون رئيساً، وكان الرئيس ويلسون يعتمد على مشورة هاوس في الشؤون السرية أكثر من اعتماده على وزرائه.

فما هي الوسيلة التي استخدمها الكولونيل للتأثير على الرئيس؟

من حسن الحظ أننا نعرف تلك الخطة، فقد أفضى بها «هاوس» نفسه لصديقه «آرثر هدون سميث» والذي استشهد بها في إحدى المقالات التي نشرها في جريدة «ستر داي إيفننج بوست».

قال هاوس: «بعد أن تعرفت على الرئيس، علمت أن أفضل طريقة لإيصال الفكرة إلى ذهنه هي أن أشير إليها بشكل عابر كي أجعله يهتم بها، ويفكر فيها كأنها من أفكاره هو، وقد اكتشفت هذه الحقيقة عن طريق المصادفة، فقد كنت أزوره في البيت الأبيض، وسألني بشأن إحدى السياسات التي كان يزمع القيام بها، وأخبرته وكان يبدو أنه لم يوافق ولم يقتنع ولم يوافق عليها، ولكن بعد عدة أيام وعلى مائدة الغذاء كنت مندهشاً عندما سمعته يقدم إقتراحي على أنه إقتراحه».

هل قاطعه هاوس وقال له: «إنها ليست فكرتك إنها فكرتي أنا. كلا، لم يكن هاوس ليفعل ذلك فهو كيّس فطن، فلم يكن مهتماً بمن ينسب له الفضل، كانت

النتائج هي التي تهمه، وعلى هذا ترك ولسون يعتقد أنها فكرته، بل فعل هاوس أكثر من ذلك. إنه نسب إليه فضل اكتشاف الأفكار الفذة.

لذا إذا أردت أن تؤثر في الناس وتشدهم إلى طريقتك في التفكير دع الشخص الآخر يشعر أن تلك هي فكرته.

منذ خمس وعشرين قرناً مضت، قال حكيم صيني إسمه لاوتسي حكمة بليغة يمكن لقراء هذا الكتاب الإستفادة منها والحصول على أروع النتائج وراء ذلك.

«إن الحكيم الذي يرغب أن يكون أعلى الناس يكون أقل منهم، وإذا أراد أن يتقدم عليهم كان خلفهم، فإن السبب في أن الأنهار والبحار تتلقى عطايا المصارف الجبلية والجداول أنها تكون أسفل منها».

الفصل الثامن

عبارة تصنع لك المعجزات

يقول «كينيث جوود» في كتابه «كيف يمكنك تحويل الناس إلى ذهب»:

«توقف دقيقة، لكي تكتشف حجم اهتمامك بشؤنك الخاصة واهتمامك المتواضع بشؤون الناس، وتأكد أن أي إنسان يفكر ويشعر بنفس الطريقة، ويحس بنفس الإحساس، فإذا ادركت هذا فقد بلغت في معاملة الناس مرحلة متقدمة، فإن النجاح في معاملة الناس يعتمد على التفهم والإدراك لوجهة نظر الشخص الآخر.

لقد اعتدت لسنوات أن استمتع بالمشي وركوب الخيل في أحد المنتزهات بالقرب من بيتي وكنت أبجل شجرة البلوط، ولذا كانت أشعر بالحزن لرؤيتي الأشجار الصغيرة وهي تباد بالنيران مع عدم وجود حاجة إلى ذلك، ولم تكن النيران نتيجة إهمال المدخنين، ولكن كانت بسبب الصبية الذّين يذهبون إلى المنتزهات ويكونون على فطرتهم ويطهون السجق أو البيض تحت الأشجار.

وكانت النيران تحتدم أحياناً بعنف لدرجة تستدعي الإستعانة بإدارة الحريق لمكافحة النيران الهائلة.

كانت هناك لافتة على حافة المنتزه تنذر من يشعل النار بالحبس أو الغرامة، إلا أن اللافتة كانت معلقة في مكان مهجور من المنتزه، وقل من الرواد من أطلع عليها، وكان أحد رجال الشرطة يشرف على المنتزه، ولكنه كان لا يقوم بواجبه كما ينبغي، واستمرت النيران في الإشتعال موسماً بعد موسم!.

وفي أحد المرات، رأيت ناراً تشتعل فاندفعت إلى أحد رجال الشرطة وأخبرته عن النيران المشتعلة وطلبت منه إبلاغ إدارة الحريق. ولكنه رد بلا مبالاة بأن ذلك ليس من عمله، لأن المنطقة لا تقع في منطقة نفوذه، ودب اليأس إلى نفسي، ومن ثم كنت أركب حصاني، إذا رأيت ناراً مشتعلة أهرع إلى هناك على حصاني، وأحذر

الأولاد بأسلوب سلطوي، وإذا رفضوا أهددهم بالقبض عليهم، وكنت فقط أفرغ شحنة مشاعري، وعينت نفسي حامياً للمتلكات العامة، كنت أفعل ذلك دون التفكير في وجهه نظر الأولاد.

ولأحاور الأطفال:

«هل تمتعتم بوقتكم يا أولاد؟ ماالذي ستطهونه للعشاء؟..لقد كنت أعشق إشعال النار عندما كنت صبياً ومازلت أحب ذلك، ولكنكم تعلمون مدى خطورتها في المنتزه، وأنا أعلم أنكم لا تودون إحداث أي نوع من الضرر، إن هناك أولاداً آخرين يرون النار التي تشعلونها ويشعلون نيراناً أخرى ولا يطفئونها عندما يرحلون إلى بيوتهم، وتلتهم النيران الأوراق الجافة والأشجار اليانعة. ولن تكون لدينا أشجار جميلة كهذه إذا لم نكن حريصين عليها، ومن الممكن الزج بكم في السجن لأنكم تشعلون النار، ولكنني لا أرغب في هذا ولا أريد أن أفسد متعتكم، إنني أحب أن أراكم وأنتم تستمتعون بوقتكم، ولكن، هل تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار وإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم! وفي المرة القادمة إذا اردتم بعض المرح، فهل تتكرمون بإشعال النار فوق التل في حفرة رملية؟ لن يحدث أي ضرر هناك، شكراً لكم أيها الأولاد، استمتعوا بوقتكم!!».

إنه اختلاف كبير أحدثه هذا النوع من الحديث، وياله من اختلاف في الأثر، فقد جعل الأولاد يتعاونون دون تذمر ولا ضيق، ولم يضطروا ويجبروا على طاعة الأوامر وانقذوا ماء وجوههم، لقد شعروا بأنهم أفضل، وأحسست بالإرتياح لأني عالجت الموقف آخذاً في الإعتبار وجهة نظرهم.

قال «وي دوتهام» عميد الكلية التجارية بهارفارد:

«إني أفضّل أن أسير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عميلي لمدة ساعتين قبل المقابلة من أن أقابله وليس لديّ فكرة واضحة عما سأقوله وماذا سيكون رده، وماذا يهم وماهي اهتماماته ودوافعه».

فإذا أردت أن تغير الناس دون كراهية أو إهانة طبق القاعدة (٨) وهي:

«حاول بأمانة أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر».

الـفـصـل التـاسـع

مـا الـذي يـريـده كـل انـسـان ؟

أتريد أن تمتلك عبارة سحرية تضع حداً للجدل وتخلصك من المشاعر السيئة تجاهك وتشيع الروح الطيبة، تجعل الشخص الآخر يستمع إليك بانتباه؟

قل لمحدثك: إنني لا ألومك مقدار ذرة على إحساسك تجاه هذا الموضوع، ولو كنت مكانك لأحسست نفس الإحساس، واتخذت نفس الموقف تماماً».

إجابة من هذا النوع كفيلة بأن تهدئ أكثر الأشخاص حدة ومشاكسة وجدلاً ويمكنك أن تقول ذلك وأنت صادق مائة في المائة لأنك لو كنت مكانه لما فعلت مثلما فعل، ولنأخذ آل كابوني كمثال، وافترض أنك في نفس جسم ومزاج وعقل الذي أمتلكه آل كابوني، وافترض أنك في نفس بيئته وتجاربه من الإجرام المتناهي، من المحتمل أن تكون عندئذ مثله تماماً، فالمكان الذي كان فيه جعل منه مجرماً سفاحاً. إن السبب الوحيد في أنك لم تخلق حية رقطاء، وهو أن أبويك لم يكونا حيتين رقطاوين، والسبب في أنك لا تقدس البقرة ولا تعتبر الأفعى مقدسة هي أنك لم تولد في أسرة هندوسية تعيش على ضفاف نهر «لبراهما بوترا» ليس لك الفضل الكثير فيما أنت عليه، وتذكر الرجل الذي أتى إليك غاضباً، ثائراً لا يستحق منك اللوم بل يستحق أن تشفق عليه مما هو فيه ثق به وتعاطف معه، لأنه لا دخل له فيما هو فيه. قل لنفسك ما تعود أن يقوله جوخ عندما كان يشاهد متشرداً سكيراً يترنح وهو سائر في الشارع:

إن ثلاثة أرباع الذّين ستقابلهم غداً عطشى وتواقون للعطف والتقدير، قدم لهم هذا العطف، يهبوك حبهم وتقديرهم.

كنت أتحدث ذات مرة في برنامج إذاعي عن «لويزا ماي ألكوت» مؤلفة كتاب «نساء صغيرات»، وأنا أعرف بالطبع أنها عاشت وألفت كتبها الخالدة في «كونكورد» في ولاية «ماساشوستس» ولكن دون تفكير وقعت في خطأ فذكرت أني زرتها في بيتها في «نيو مبشير» وكررتها مرتين، غمرني طوفان من الخطابات والبرقيات والرسائل اللاذعة والتي كانت عبارتها تطن في أذني كنحلة، كان الكثير من هذه الخطابات ساخطاً وبعضها جارح، إلا أن إحدى سيدات سكان المستعمرات، وكانت تعيش وقتها في فيلادلفيا صبت غضبها عليّ بتوقح ومرارة وكأني وضعت واتهمت مس «أللوت بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة.

وبينما كنت أقرأ خطابها قلت لنفسي..«شكراً لله لأنني لم أتزوج هذه المرأة» شعرت كأني أكتب لها وأقول لها أنه رغم ارتكابي خطأ جغرافياً فهي قد ارتكبت خطأ فادحاً في أصول الذوق واللياقة!.

كان من المحتمل أن تكون هذه الكلمة هي جملتي الإفتتاحية، ثم أقول لها ما أريد، ولكنني لم أفعل فقد كبحت جماح نفسي وأدركت أن الحمقى حاديّ الطبع بإمكانهم أن يفعلوا ذلك.

يقول دكتور «آرثر جيتس» في كتابه الرائع «سيكولوجية التعليم» : «إن العالم كله يتلهف إلى التعاطف، فالطفل يتلهف على إظهار إصابته أو يحدث جرحاً أو كدمة لكي يكسب مزيداً من العطف.

ولنفس الغرض فإن البالغين سن الرشد يبالغون في إظهار إصابتهم وحوادثهم التي تعرضوا لها، وأمراضهم، وبخاصة تفاصيل العمليات الجراحية. وهكذا حتى يجدوا من المستمعين العطف والإشفاق، وسواء أكان الأمر حقيقة أو خيالاً فإنه شائع عن الإنسان في العالم كله».

فإذا اردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك، فاتبع القاعدة رقم ٩ وهي:

قدر أفكار الشخص الآخر وابدِ عطفك على رغباته.

الفصل العاشر

نداء يحبه كل إنسان

إذا أردت أن تغير طباع الناس، وجب أن نستعين بالدوافع النبيلة في نفوسهم، فهل ترى أن هذا أمر عسير يتعذر تطبيقه في الحياة العملية؟!.

لنر ذلك، ولنأخذ مثالاً حالة هاملتون فاريل وهو صاحب شركة «فاريل مشتشل في جلنولدن بولاية ينسلفانيا»

كان عند مستر فاريل مستأجر ناقم كثير السخط، يهدد بترك المسكن، وكان متبقياً على انتهاء مدة عقد الإيجار أربعة أشهر وبإيجار يبلغ خمسة وخمسين دولاراً في الشهر، ومع هذا فقد أرسل إخطاراً له بأنه سيترك المكان فوراً، بغض النظر عن عقد الإيجار.

قال مستر فاريل وهو يرد تلك القصة أمام أحد فصولي:

«كان هذا الرجل يسكن بيتي في فصل الشتاء، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكن، فإذا أخلى الساكن مسكنه فأنا أعلم أنه يصعب تأجيره مرة أخرى قبل الخريف، وأن مائتين وعشرين دولاراً ستذهب هباء، صدقوني تملكني الغضب. وكان من المحتمل أن أمسك بخناق هذا المستأجر، وأن أنصحه بقراءة عقد الإيجار مرة أخرى، وكان من الممكن أن أفهمه أنه إذا ترك المكان، فإن الرصيد الكامل للإيجار للفترة المتبقية، سوف يدفعه كاملاً، ولكني فكرت بشكل مختلف، وسلكت طريقاً آخر وبدأت في الحديث إلى المستأجر العنيد:

«مسترو «لقد استمعت إلى قصتك، وما زلت لا أصدق أنك تنوي الإنتقال إلى منزل آخر، ومن خبرتي بالناس أرى أنك رجل تحافظ على كلمتك، في الحقيقة أنا متأكد من ذلك وعلى استعداد للمراهنة عليه، ولذا اقترح عليك أن تؤجل قرارك بعض الوقت وتفكر فيه مرة أخرى، ثم تخبرني إذا ماكنت تريد الإنتقال إلى مكان آخر، وصدقني سأقبل قرارك النهائي، وسوف أمنحك حق التنازل عن حقوقي

كاملة، وأقول لنفسي إني كنت مخطئاً في تقديري، ومع ذلك كله، فإنني لازلت أؤمن بأنك رجل يحافظ على وعده، وستتصرف وفقاً للعقد الذي بيننا، فنحن في نهاية الأمر إما آدميون وإما قرود والخيار متروك لنا».

عند حلول الشهر التالي، جاء ني هذا السيد، دفع الإيجار بنفسه، لقد ناقش الأمر مع زوجته، هذا ماقاله، وقررا البقاء، وتوصلا إلى أنه من الشرف لهما أن يلتزما بمضمون العقد».

عندما نشرت إحدى الصحف صورة للورد «نور ثكليف» وكان لا يريد نشرها فكتب خطاباً إلى رئيس التحرير، لم يقل له: برجاء عدم نشر صورتي هذه مرة أخرى، إنني لا أحبها؟» كلا، بل لجأ إلى دافع اللعب على وتر إنساني هو حب الأبناء للأمهات، قال لهم: «برجاء عدم نشر صورتي هذه بعد ذلك! إن أمي لا تحبها».

وعندما رغب چون روكفلر في منع الصحف من التقاط صور لأطفاله لجأ إلى دافع نبيل، فلم يقل لهم: إنني لا أريد نشر تلك الصور!» كلا، بل لجأ إلى الرغبة التي تحركنا جميعاً للإحجام عن الإيذاء للصغار. قال: «أنتم لكم أطفال، بعضكم له أطفال، وتعلمون أنه ليس من المستحسن بالنسبة للصغار أن ينالوا مثل هذه الشهرة الكبيرة!».

سايروس كيرتس الصبي الفقير والذي أصبح من أصحاب الملايين، وأصبح صاحب جريدتي «سترادي إيفننج بوست» و «ليد يزهوم جونال» في بداية حياته لم يكن يقدر على دفع أجور محررين مثل التي تدفعها مجلات أخرى، ولم يكن لديه المقدرة المالية على استكتاب كتاب من الدرجة الأولى، ولذا لجأ إلى الدوافع النبيلة، فعلى سبيل المثال، فقد حث لويزا ماي إلكوت مؤلفة كتاب «نساء صغيرات» والمؤلفة الشهيرة أن تكتب له، وكتبت له، في مقابل أن تبرع بمائة دولار للجمعية الخيرية التي تعطف عليها.

ربما يقول بعض الشكاكين: «إن المادة ربما لا تؤثر في نورثكليف وروكفلر أو روائية عاطفية مثل لويزا، ولكن أخبرني ماذا تفعل هذه الدوافع بالنسبة للمعاندين الذّين يجب أن أحصّل منهم الفواتير!».

ربما يكون المتشكك على صواب، فليس هناك مبدأ يسري على كل الناس ويطبق

في كل الحالات، وإذا حصلت على نتائج مبهرة وجميلة فلماذا التغيير، وإذا لم نحصل على نتائج فلماذا لا نجرب؟!.

على كل حال، أعتقد أنك ستتمتع بقراءة هذه القصة الحقيقية التي رواها چيمس توماس، أحد طلبتي السابقين:

«رفض ستة من عملاء إحدى شركات السيارات أن يدفعوا الفواتير المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهداتها، وأن بعض المصروفات كان غير صحيح، وفي نفس الوقت كان كل عميل موقعاً على عقد بأنه قد نال حقه كاملاً، وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت هذه أولى أخطائها. إذ صرحت للعملاء بذلك.

وإليك الخطوات التي اتخذها العاملون في قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

١ - ذهبوا إلى كل عميل وأخبروه بفظاظة أنهم جاءوا لتحصيل الفاتورة المستحقة عليهم منذ فترة سابقة.

٢ - أوضحوا أن الشركة على حق دائماً، ومعنى هذا فإن العميل هو المخطئ دوماً.

٣ - صرحوا أن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يعلمونه، ومن ثم لا معنى للمناقشة والجدل!.

٤ - وماذا كانت النتيجة: تنازعوا وتجادلوا دون طائل. هل تصلح أي من هذه الوسائل لاسترضاء العميل، أو تسوية الحساب؟ يمكنك أن تجيب بنفسك.

وفي هذه المرحلة من تأزم العلاقات، كان رئيس قسم الحسابات على وشك إحالة الأمر للقضاء للفصل وفي الخصومة لولا أنه تنبه قبل فوات الآوان، وتحرى عن هؤلاء فعرف أنهم من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتأخروا عن تسديد حسابهم من قبل، فأدرك أن في الأمر شيئاً خطيراً فيما يتعلق بتحصيل الفواتير، وعلى هذا استدعاني وطلب مني تحصيل تلك «الحسابات من هؤلاء العملاء، وإليكم الخطوات التي اتخذها مستر توماس:

١ - كانت زيارتي لكل عميل بطريقة مماثلة، وكنت أعلم أن الفاتورة صحيحة

بالكامل، ولكنني لم أقل ذلك، وفسرت زيارتي بأنني حضرت لأكتشف الخلل بين الشركة والعملاء، ولإعادة العلاقات الحسنة إلى ماكانت عليه.

٢ - أوضحت أنني لست لديّ رأي لأبديه، واستمع جيداً للعميل مؤكداً أن الشركة لا تقطع ببطلان دعواهم.

٣ - أفهمه أن السيارة التي اشتراها في اعتبارنا في المحل الأول، وأنه يعرف عن سيارته أكثر من أي شخص آخر، فهو المرجع الوحيد في هذا الأمر.

٤ - استمعت بكل اهتمام، وأبديت تعاطفاً مع وجهة نظره.

٥ - وفي النهاية عندما يصبح العميل في حالة نفسية معتدلة، تمكنه من النقاش الهادئ، لجأت إلى الدوافع النبيلة داخله، فأقول: إن الموضوع برمته قد أسيء فهمه ومعالجته، وأن سوء التفاهم بين مندوبي الشركة وبينه أمر يؤسف له، وما كان ينبغي أن يحدث، أنني أعتذر، وحيث أنني هنا استمع إلى قصتك، فإني أدرك مدى امانتك، وحيث أنك صبور وغير متحيز، فإني أتوسل إليك أن تفعل شيئاً من أجلي، إنه شيء تستطيع أن تفعله أ كثر من أي شخص آخر، هاهي فاتورتك، وأنا أثق فيك، وأطلب منك أن تحدد المبلغ كما لوكنت مديراً للشركة، سأترك الأمر كله لك، ولك ما تقوله سيعمل به».

يقول مستر توماس:

«لقد علمتني التجربة أنه عندما لا تكون لديك معلومات مؤكدة عن العميل، فإن القاعدة الأساسية هي أنه مخلص وأمين وصادق، وأنه راغب في تسديد ما عليه طالما كان صحيحاً، فالناس أغلبهم يرغبون في الإلتزام، الشواذ بالنسبة لهذه القاعدة قليلون، وإنني مقتنع أن الفرد الذي يميل إلى الإحتيال سوف يتغير إلى الشكل الايجابي إذا جعلته يشعر أنه أمين ومستقيم وعادل.

لذا إذا أردت الناس إلى جانبك وتجذبهم إلى طريقة تفكيرك، طبق القاعدة رقم ١٠:

«إلجأ إلى الدوافع النبيلة».

الـفـصـل الـحـادي عـشر

السينما تفعل ذلك، والإذاعة تفعل ذلك

لماذا لا تفعله أنت ؟

منذ بضعة سنوات مرت، تعرضت جريدة «فيلادلفيا إيفننج بولتين» لحملة من الإشاعات والتشهير، كانت تتداولها الأيدي والألسنة، وكانت الإشاعة هي أن الصحيفة تقتصر على الإعلانات، وتكاد تخلو من الأخبار والمقالات، وإنها لم تعد تجذب القراء وأن جريدة كهذه مصيرها الفشل القريب، وكان لا بد من إجراء فوري لإخماد تلك الأقاويل الكاذبة.

هاهي الطريقة التي تم القضاء بها على تلك الأقاويل:

قامت الجريدة باستخراج كل مادة إخبارية وموضوعات في يوم عادي، وقامت بتصنيفها لكتاب، وتم طبع الكتاب، وهو يحتوي كل الأخبار والمواد الأخرى في ٣٠٧ صفحة، وباعته بسنتين بدلاً من دولارين.

وكان الكتاب قاضياً قضاءً تاماً على الإشاعة، واتضح أن الصحيفة تنشر المواد المسلية، وتهتم بالحقائق، وتحمل مادة نافعة مفيدة. لقد صنع الكتاب من «قالب تمثيلي» واظهر هذه الحقيقة بأكثر ما تستطيع إظهارها المناقشات والحقائق المجردة.

ولتقرأ كتاب كينيت جوود» و «زين كوفمان» و «فن العرض»، ففيه عرض للإثارة التي يعمل بها الذين يحسنون عرض سلعهم ويربحون مكاسب طائلة. قدم ريتشارد بوردن و «ألفين بوسي» من جامعة نيويورك تحليلاً لخمسة عشر ألف مقابلة شخصية لمندوبي المبيعات، وألفا كتاباً سموه «كيف تكسب المناقشات» وقدما نفس

المبادئ في محاضرة «ستة مبادئ للبيع» وتم تحويلها فيما بعد إلى فيلم تسجيلي لعرضه أمام مندوبي المبيعات في المئات من المؤسسات الكبرى، ولم يشرحوا المبادئ التي استنبطاها من بحثهما، ولكنهما قاما بتمثيلها، وقاما بحرب كلامية أمام المستمعين لإظهار طرق البيع الفاشلة، وطرق البيع الناجحة.

كان على «جيمس بوينتون» من جريدة «ذي أمريكان ويكلي» أن يقدم تقريراً مطولاً عن السر الذي يجب أن يباع به منتج جديد. كانت الشركة قد قامت بإنتاج من مستحضرات «الكولد كديم» وكانت هناك حاجة ملحة لبيانات حول معدلات التخفيض، وتحديد السعر بشكل سريع، وكان عليه لكي يعد تقريره أن يستشير رجلاً حجة في شؤون التسعير، ولكن محاولته باءت بالفشل. لأنه أشار برأي، ورأى الخبير رأياً آخر.

وقد فشلت أول طريقة لإنجاز الموضوع في ذلك الحين.

قال مستر يونتون:

«دخلت في مناقشات عقيمة بشأن الوسائل المستخدمة في استقصاء الحقائق، فقد أخذ يناقشني الخبير وأناقشه، قال لي أنني مخطئ في تقديري، وحاولت أن أبرهن له أنني على حق، وانتهى وقت المقابلة ولم أحصل على نتيجة.

وفي المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً وحقائق، بل ذهبت إليه وقررت أن أسرد له الحقائق في قالب تمثيلي.

عندما دخلت عليه مكتبه كان مشغولاً بمكالمة تليفونية، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبتي وأفرغت مافيها، إثنين وثلاثين وعاءً من المستحضر، وضعتها فوق مكتبه، وكان على كل وعاء بطاقة فيها بيان بطريقة صنعه وكيفية استعماله وسعره.

فماذا حدث؟

لم تكن هناك حاجة إلى مناقشات، إنه شيء مختلف تماماً التقط أول وعاء وقرأ

المعلومات على البطاقة، ودار حوار قصير ودي بينه وبيني، طرح علي أسئلة، كان مهتماً إلى حد كبير، وكان قد أعطاني عشر دقائق لعرض ماعندي، إلا أن العشر دقائق مرت، ثم عشرين دقيقة، فأربعين دقيقة، وبعد نهاية ساعة كنا لا نزال نواصل حديثنا.

لقد عرضت عليه هنا نفس المعلومات التي عرضتها سابقاً، ولكني هذه المرة كنت استخدم «القالب التمثيلي» وكم كان الفرق كبيراً!».

فإذا اردت أن تكسب الناس إلى طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة رقم ١١ وهي:

عبر عن أفكارك في قالب تمثيلي...

الـفـصـل الثاني عشر

عـنـدمـا لا يـكـون هـنـاك حـل، جـرب هـذا

كان «تشارلز شواب» يتفقد أحد مصانعه، فلاحظ أن العمال لم ينجزوا إنتاج الحصة المقررة من العمل، فاستدعى المدير ووجه إليه سؤلاً: «كيف لرجل في مثل براعتك وقدرتك يعجز عن تحفيز العمال على انتاج ماهو مطلوب منهم؟

أجاب الرجل: «لا أعرف، لقد مدحتهم ولاطفتهم، أقسمت ولعنت. هددت بالعقوبة والطرد، لكن لم يجد معهم شيء، إنهم أشخاص غير منتجين».

كانت هذه المناقشة في نهاية اليوم، وقبل حضور الوردية الليلية وانصراف وردية النهار إلى منازلهم.

قال شواب للمدير: «حسناً، اعطني قطعة طباشير!» ثم التفت إلى أقرب رجل وقال: «كم قطعة تم إنتاجها اليوم؟

أجاب: «ست قطع».

وبدون أن ينطق بكلمة، كتب بالطباشير رقم ستة بالخط الكبير على الأرض، وانصرف، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا رقم «٦» وتساءلوا عما يعني، فأجابهم عمال النهار: «لقد كان صاحب المصنع هنا، وسألنا عن الكم الذي انتجناه فقلنا له: ستة، ومن ثم خط على الأرض الرقم.

وفي اليوم التالي سار «شواب» يتفقد المصنع فوجد عمال الليل أزالوا الرقم «٦» وكتبوا مكانه الرقم «٧» بخط كبير.

وعندما تسلم عمال النهار العمل في الصباح رأوا الرقم ٧، مكتوباً بالطباشير

على الأرض، وهكذا اعتقد فريق وردية الليل أنهم أفضل من وردية النهار، هذا حسن، واظهر الفريق الآخر تفوقهم، بدأوا العمل في حماس، وعندما غادروا المصنع في تلك الليلة، تركوا وراءهم الرقم «١٠» بخط كبير، يثير الإعجاب، وهكذا كانت الأعمال تسير إلى الأحسن، وبعد فترة قصيرة كان هذه المصنع الذي كان يسير ببطء في إنتاجه، أكثر المصانع إنتاجاً في مصانع شواب كلها.

تُرى ما الخطة التي حدثت؟

لنترك تشارلز شواب يحدثنا عن ذلك بنفسه، قال شواب:

لا شيء يثير الحماسة في الناس أكثر من إثارة المنافسة، ولست أعني المنافسة بمعناها الحرفي: المال الضخم، ولكني أقصد الرغبة في التفوق.

الرغبة في التفوق، التحدي! التخلي عن القفاز الواقي، أسلوب مؤكد للإغراء بالنجاح لذوي الهمة.

عرف تشارلز شواب قيمة التحدي وهذا مافعله الرئيس «بلات» و «آل سميث» عندما كان «آل سميث» محافظاً لولاية نيويورك، كان سجن سنج سنج من أكثر سجون ويست ديفيل سوءاً في السمعة، وكان لا يوجد بالسجن مدير، وكان المجرمون يتسللون منه، ولهذا كان الرجل ثائراً فقد كانت الإشاعات والفضائح داخل أسوار السجن وكانت فضائح شنيعة. وكان «سميث» في حاجة إلى رجل قوي ليحكم سجن سنج سنج بيد من حديد، ولكن من يكون؟

استدعى «لويس لوبس» من «نيوهامبتون» ثم قال له:

«مارأيك أن تتولى إدارة سجن سنج سنج، إنهم يحتاجون إلى مدير له خبرتك وحنكتك هناك«.

أرتبك لويس وجمد في مكانه، ولم يقدر على الإجابة، كان يعرف ما تنطوي عليه الوظيفة من أخطار، فضلاً على أن المنصب كان يخضع لتقلبات السياسة وأهوائها، ونزوات السياسيين، لقد جاء هذا المكان مأمورو السجن وكلهم رحلوا، أكثرهم

صبراً استمر ثلاثة أسابيع، وكان يدور في نفسه سؤال لا بد من حسمه:

هل يقبل المخاطرة؟

فلما رأى سميث تردده مال إلى الخلف وقال:

«أيها الشاب، إنني لا ألومك على فزعك، إنه مكان عنيف، لا يتحمله إلا رجل قوي، سوف أبحث عنه بنفسي».

كان سميث يتحدى، وقبل لويس التحدي وتسلم الوظيفة واستمر حتى أصبح أشهر مأمور على قيد الحياة، حتى لقد بيع من كتابه «عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج» مئات الآلاف من النسخ، وقد أذاع في الراديو قصصاً عن حياة السجن أوحت بإنتاج العديد من أفلام السينما - أضف إلى ذلك، فإن محاولته في تهذيب المجرمين وتحويلهم إلى كائنات نافعة كانت في حكم المعجزات.

يقول «هارفي فاير ستون» مؤسس شركة «فاير ستون» الكبرى للإطارات والمطاط: «ليس المال وحده هو الذي يقرب بين الرجال الطيبين، ولكنني أعتقد أنها المنافسة التي تستطيع أن تفعل هذا».

هذا كل ما يريده الرجل الناجح، المنافسة، إنها فرصة للتعبير عن الذات وإثبات تفوق الشخصية والكسب.

وهذا هو ما يحصل في بعض السباقات. تنشط: السير على الأقدام، محاكاة صوت الخنازير وأكل الفطائر..، إنها الرغبة في التفوق والشعور بالأهمية.

فإذا أردت أن تكسب الناس ذوي الروح الوثابة، ذوي الجلد إلى جانب طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة؟! وهي: إبدأ بالتحدي.

وباختصار

إثنتا عشرة طريقة لاكتساب الناس لطريقتك في التفكير

قاعدة (١) لا تجادل، وأفضل طريقة لكسب نقاش هو تجنبه.

قاعدة (٢) احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه مخطئ.

قاعدة (٣) إذا كنت مخطئاً سلم بخطئك.

قاعدة (٤) استعن بالرفق ودع العنف.

قاعدة (٥) إسأل أسئلة تحصل على إجاباتها بنعم.

قاعدة (٦) دع الشخص الآخر يتحدث عن نفسه.

قاعدة (٧) دع الشخص الآخر يعتقد أن الفكر فكرته.

قاعدة (٨) حاول أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر.

قاعدة (٩) تعاطف وقدّر أفكار الشخص الآخر ورغباته.

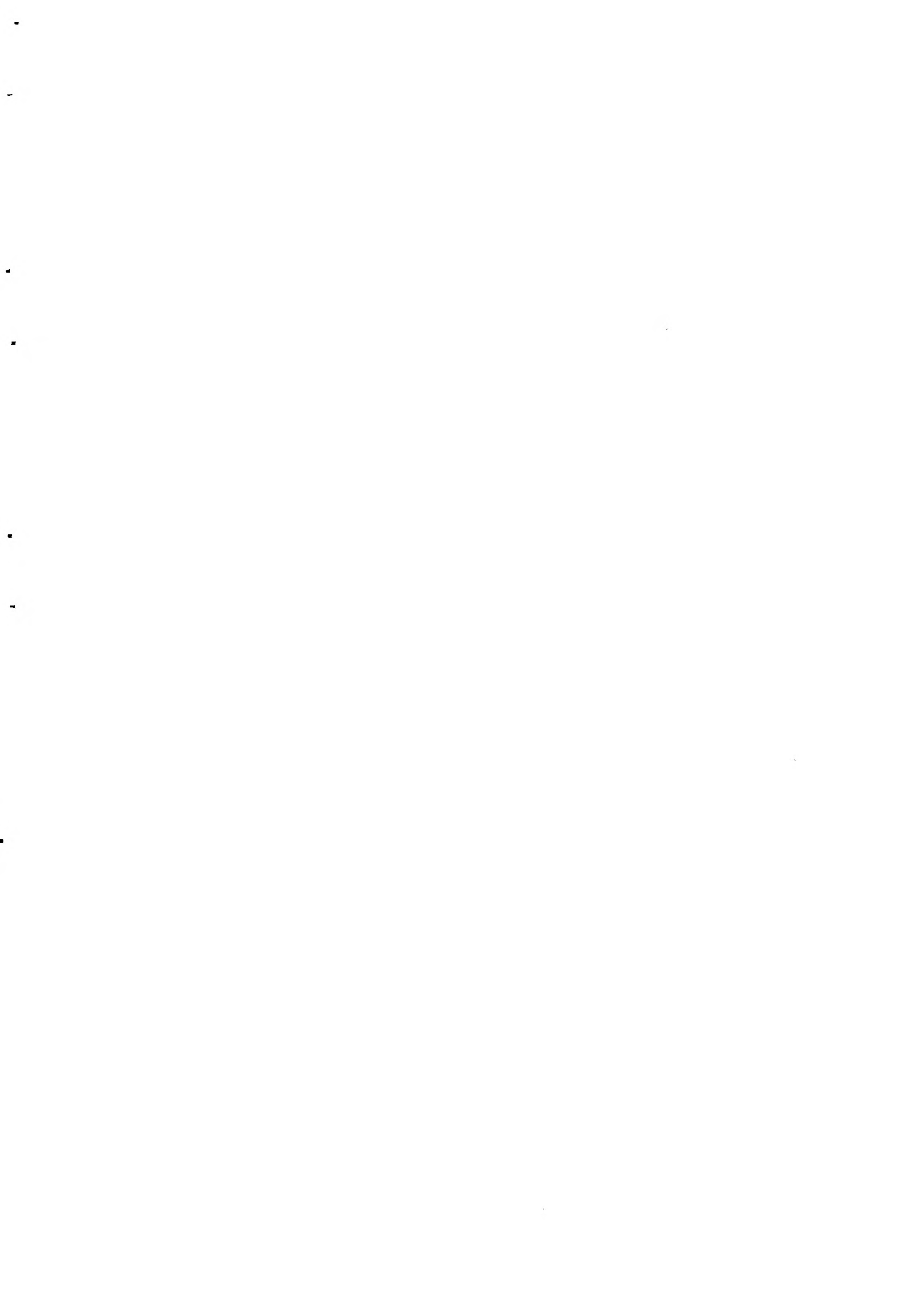
قاعدة (١٠) استعن بالدوافع النبيلة.

قاعدة (١١) صغ وعبر عن أفكارك في قالب تمثيلي.

قاعدة (١٢) إبدأ بالتحدي.

الجــزء الرابــع

تسع طرق كي تسيطر علــى النــاس دون إساءة إليهم أو استبداد وعـناد لـهم



الفصل الأول

إذا كان لا بد من اكتشاف الأخطاء،

فإليك الطريقة

كان أحد أصدقائي ضيفاً على البيت الأبيض في عطلة نهاية الإسبوع في عهد الرئيس «كالفين كولدج» وبينما كان صديقي يتجه إلى مكتب الرئيس، سمعه يقول لسكرتيرته: «ما أجمل ثوبك هذا! إنه يظهرك كإمرأة فاتنة جذابة!».

ربما كان هذا أجمل مديح منحه كالفين الصامت - كما كانوا يلقبونه - لإحدى سكرتيراته في حياته كلها، ومن ثم أحمر وجه الفتاة من الخجل والإرتباك، ثم قال كولدج: «لقد قلت ما قلته لأسرى عنك، ولأنك كفاءة ممتازة، من الآن فصاعداً أود أن تعتني عناية خاصة بالإتقان في العمل.

الراجح أن طريقته كانت واضحة المغزى إلى حد ما، إلا أن ذلك كان أروع نفسياً، فمن السهل أن نستمتع إلى أشياء غير سارة بعد شيء من الثناء على خصالنا الجيدة.

يملأ الحلاق وجهه برغاوي الصابون قبل أن يحلق له، هذا ما فعله تماماً ماكينلي عام ١٨٩٦ عندما كان مرشحاً لانتخابات الرئاسة كتب أحد الشباب الجمهوريين البارزين خطبة لتدعيم الحملة الإنتخابية ولكن ماكينلي شعر أنها تافهة وسيئة. فربما أثارت موجة من الغضب والنقد، وإن كانت لا تخلو من نقاط جيدة، ولم يرغب ماكينلي أن يجرح إحساس الرجل ومشاعره، ولا أن يخمد حماسته الرائعة، وفي نفس الوقت عليه أن ينقده، فكيف فعل ذلك بدهاء؟

قال ماكينلي: «يا صديقي، إنها خطبة رائعة وجميلة، لا يستطيع أي شخص أن

يعد مثلها، وهناك مناسبات عديدة قد تصلح هذه الخطبة لأن تلقى فيها، ولكن، هل تلائم هذه الخطبة الموقف الراهن؟ أنا أقدر وجهة نظرك، ولكن يجب أن أقدر وجهة نظر الحزب، عد إلى بيتك واكتب خطبة وفق الخطوط التي سأمليها عليك، وأرسل لي نسخة منها.

وهذا ما فعله الشاب تماماً، وضع ماكينلي خطوطاً عامة بالقلم الرصاص ساعدته على صياغة الخطبة الثانية، والتي كانت أروع ماقيل في الحفل.

وإليكم خطاباً ثانياً كتبه أبراهام لينكولن – وكان هذا أشهر خطاب كتبه – إلى مسز بكسبي، يعبر لها فيه عن حزنه لوفاة أولادها الخمسة في المعركة، ومن الراجح أن هذا الكتاب استغرق كتابته خمس دقائق، وقد بيع في مزاد علني عام ١٩٢٦ بمبلغ ١٢ ألف دولار، وهو مبلغ لم يستطع لنيكولن أن يوفره في نصف قرن من العمل الشاق.

كان تاريخ الخطاب في يوم ٢٦ إبريل عام ١٨٦٣، خلال أحلك فترات الحرب الأهلية الأمريكية، وكان قواد الجيش الإتحادي يقودون المعركة من هزيمة إلى هزيمة، وكان الآلاف في حالة رعب، وقد فر الجنود بالآلاف من المعركة، حتى أعضاء الحزب أنفسهم تذمروا، وكانوا يريدون إجبار لينكولن على مغادرة البيت الأبيض.

قال لينكولن: «إنني لا أكاد أرى شعاعاً من الأمل».

وأنا أورد هذا الخطاب هنا لأبين كيف حاول لينكولن تغيير عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمته، وربما كانت هذه أوقع رسالة كتبها لينكولن في حياته بعد أن أصبح رئيساً.

لقد كانت أخطاء جسيمة. لكن لينكولن لم يقل ذلك عنها، فقد كان أكثر دبلوماسية، وكتب لينكولن إلى الجنرال هوكر:

«لقد وضعتك على رأس جيشي لتوفر الأسباب التي تؤكد جدارتك بهذا المنصب، ولذا وجب أن تعرف أن أشياء وقعت جعلتني غير راضٍ عنك.

أنت جندي شجاع وماهر، وهذا ما أحبه فيك، كما أعرف أنك لا تخلط بين السياسة وبين مهنتك العسكرية، وأنت على صواب في هذا تماماً.

أنت طموح، ولو كان هذا في حدوده المعقولة لكان جميلاً، ولكني اعتقد أنه خلال فترة قيادة الجنرال «بير نسيد» للجيش، أخذت تغذي طموحك، حين صببت اللوم على رأسه جزافاً وحاولت إعاقته ما استطعت، وهذا أكبر خطأ ارتكبته ضد زميلك، وأكثر الضباط التزاماً، وضد أمتك بأسرها.

لقد نمى إلى علمي من مصادر موثوقة أنك قلت أن الجيش والحكومة في حاجة إلى ديكتاتور، ولم أجعلك في هذا المنصب لهذا السبب، وعلى الرغم من ذلك أسندت إليك المنصب.

إن القواد الذّين يأتون بالنصر ويحرزون نجاحات هم فقط الذّين يمكن أن يكونوا مستبدين، وأنا أعرف عنك النجاح العسكري، وسوف أمنحك سلطة دكتاتورية على أن تحرز لنا النصر.

واعلم أن الحكومة ستقوم بمساندتك إلى أقصى درجة، وبقدر متساو مع كل القادة لا أكثر ولا أقل، كل ما أخشاه منك أن تبدو منك روح التذمر مرة أخرى، وتغرس هذه الروح في الجنود بانتقاد القائد وحجب الثقة منه.

ولو كان نابليون حياً ماكان يمكنه الحصول على هذه الروح السائدة في الجنود، فاحذر الإندفاع والتهور، وتقدم إلى الأمام بكل طاقتك، واقطف لنا النصر».

فلكي تسيطر على الناس دون إثارة غضبهم أو الإساءة إليهم اتبع القاعدة رقم (١) وهي:

«إبدأ بالثناء الجميل والإستحسان المخلص».

الفصل الثاني

كيف تنتقد ولا تكون مكروهاً ؟!

كان تشارلز شواب يمر في أحد مصانعه التي تنتج الصلب عند الظهيرة، فالتقى مصادفة بموظفيه وهم يدخنون، وكانت فوق رؤوسهم لافتة تحمل عبارة «ممنوع التدخين»، هل أشار شواب إلى اللافتة وقال لهم: «أولا تحسنون القراءة؟»، كلا، لم يفعل ذلك بل سار إليهم وناول كل واحد منهم سيجاراً، وقال:

«تحسنون صنعاً أيها الرجال لو دخنتم هذا في الطرقة الخارجية»

عرفوا أنهم خالفوا اللوائح، واعجبوا به لأنه لم يلمهم على ذلك، بل أعطاهم هدية صغيرة وجعلهم يشعرون بأهميتهم، فهل تقدر ألا أن تحب مثل هذا الرجل؟!.

في يوم ٨ مارس عام ١٨٨٧ مات «هنري وارد بيتشر» الخطيب البليغ، وفي اليوم التالي دعى «ليمان أبوت» ليتحدث من فوق المنبر الذي تركه بيتشر، ولرغبته في أن تكون خطبته رائعة فقد أعاد كتابتها وتنقيحها بعناية بالغة، وبعدها قرأها على زوجته، وكانت الخطبة ضعيفة مليئة بالعيوب، وكان في إمكان زوجته - لو كان ذوقها فاسد - لقالت له: «ماهذا ياليمان؟! إنها فظيعة باردة، لن يكون لها أي تأثير، إنها ستنيم الناس، كان ينبغي أن تكون خيراً من هذا بعد كل هذه السنوات التي قضيتها في ممارسة الخطابة! ستلحق العار بنفسك إذا قرأت هذه الخطبة»، كان من الجائز أن تقول ذلك،

ولو فعلت أنت تعرف ما الذي يمكن أن يحدث، لم تقل سوى إنها تصلح لمقال لمجلة «نوث أمريكان ريفيو»، فهي قد امتدحت الخطبة في رقة بأنها لا تصلح أن تكون خطبة، وفهم ليمان وجهة نظرها، فمزق الخطبة التي أعدها، وألقى خطبته إرتجالاً فجاءت آية من آيات الروعة!.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة رقم ٢ وهي:

إلفت انتباه الناس بصورة غير مباشرة إلى أخطائهم.

الفصل الثالث

تكلم عن أخطائك أولاً

منذ سنوات مضت، غادرت ابنة شقيقتي «جوزفين كارنيجي» كانساس وقدمت إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، وكان عمرها تسعة عشر عاماً، وقد تخرجت من المدرسة العليا منذ ثلاث سنوات مضت، وكانت عديمة الخبرة، وهي اليوم واحدة من أكثر السكرتيرات المثاليات. وفي أحد الأيام أردت أن أنتقد تصرفاً لها، ولكني تمهلت وقلت لنفسي: «ديل كارنيجي!» إن عمرك ضعف عمر جوزفين، ولك خبرة في العمل تزيد عن عشرة آلاف مرة عنها، فكيف تتوقع أن تكون لها نفس وجهة نظرك؟ تذكر يا ديل ماكنت تفعله وقت أن كنت في التاسعة عشر؟ هل تذكر ما فعلته فيه، لقد فعلت كذا وكذا».

وبعد أن فكرت ملياً في الأمر، رأيت - دون تحيز - أن طريقة عمل جوزفين وهي في التاسعة عشر أفضل من طريقتي عندما كنت في التاسعة عشر، وبعد تلك المرة إذا أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ ما تعودت أن أبدأ بقولي: «لقد أخطأت يا جوزفين، ولكن يعلم الله أنه ليس شرّاً مما كنت أرتكبه أنت لا تعرفين هذه الأشياء وأنت صغيرة إنها أشياء تأتي بالخبرة، أنت أفضل مني عندما كنت في مثل سنك، قد ارتكبت حماقات سخيفة جعلتني أحجم عن نقدك أو نقد أي شخص، ولكن ألا ترين أنه من الصواب لو فعلت كذا وكذا..»

لن يصعب عليك الإستماع إلى اخطائك الخاصة إذا بدأ الناقد يعترف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ.

وقد تعلم الأمير «فون بولون» هذه الحقيقة الهامة عام ١٩٠٩ إذ كان وقتها رئيس حكومة ألمانيا في عهد الإمبراطور فيلهلم الثاني، المتعجرف، المتكبر، وآخر قياصرة

ألمانيا، وكان الإمبراطور جاداً في بناء أسطول بحري يباهي به الدنيا كلها، ولكن حدث شيء مثير فقد قال القيصر أشياء وتصريحات رجت القارة الأوروبية، وأقلقتها، وخلقت سلسلة من المتاعب، جعلت الأمور أكثر سوءاً، وأذاع القيصر هذا علانية بكل سخف وأنانية، وكان يقول ذلك كله وهو ينزل ضيفاً على إنجلترا، وأعطى تصريحاً ملكياً بنشر هذه التصريحات في صحيفة «الديلي تلجراف»، وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالمودة تجاه الإنجليز، وأنه يبني الأسطول ليواجه به اليابان، وإنه أنقذ إنجلترا من أن تقع فريسة ذليلة لروسيا وفرنسا، وإنه هو الذي وضع الخطة التي مكنت «لورد روبرتس» الإنجليزي من أن يهزم «البوير» في جنوب أفريقيا..وهكذا».

لم يحدث أن أعلن ملك أوروبي مثل تلك التصريحات منذ مائة عام خلال السلم، وثارت القارة الأوربية كلها، وأصبح رجال السياسة الألمان مذعورين، وفي وسط كل هذا الذعر، اقترح الإمبراطور على الأمير فون بولون أن يعلن تحمله لهذه التصريحات، وأنه هو الذي أوصى للملك أن يقول مثل هذه الأشياء السخيفة، واحتج فون بولون قائلاً: «يا صاحب الجلالة! من المستحيل أن يصدق أحد في ألمانيا أو انجلترا أن لي المقدرة على نصح جلالتكم بمثل تلك التصريحات.

أدرك فون بولون بعد أن انتهى من عبارته، أنه ارتكب خطأ كبير، فقد انفجر القيصر:

«اتعتبرني حماراً، اتفوه بحماقات أنت نفسك لا يمكنك ارتكابها أبداً!؟».

عرف فون بولون أنه كان يجب أن يمدح قبل أن ينقد، وحيث أن الأوان قد آن، فقد أصلح مايمكن إصلاحه، مدح بعد أن نقد، فقد قال في إجلال واحترام: «إنني أبعد ماأكون عن مثل هذا الإعتقاد، فأنا اعتقد أن صاحب الجلالة لا يتفوق عليّ في مجال المعلومات البحرية والعسكرية فحسب، بل في العلوم الطبيعية فلقد استمعت بذهول وإعجاب عند شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي، أو التلغراف اللاسلكي،

وأشعة «رونتجن» فأنا ليس لديّ أي فكرة عن العلوم الطبيعية ولا عن الكيمياء أو الفيزياء، وأني غير قادر على الإطلاق - على شرح أبسط الظواهر الطبيعية».

صمت بولون قليلاً ثم قال:

«ولكن عوضاً عن ذلك فأنا أمتلك بعض المعلومات التاريخية، وبعض صفات ربما تكون مفيدة في السياسة وعلى الأخص في الجانب الدبلوماسي». وأشرق وجه الإمبراطور، فقد مجدّه وامتدحه بولون وحط من قدر نفسه، وبعد هذا كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شيء فصاح في حماسة:

«ألم أقل لك دائماً أن كلامنا يكمل الآخر، لذا يجب أن نتعاون معاً وسوف نفعل!» وشد على يد بولون عدة مرات، وفي وقت متأخر صاح وهو يقبض يديه:

«من عاب الأمير فون بولون فسوف أهشم أنفه».

فإذا كان مفعول جمل قليلة تحط من قدر أحد الأشخاص، وتمتدح الطرف الآخر، وتحول إمبراطوراً متعجرفاً إلى صديق وفي،

فلنتخيل ما الذي يمكن أن يفعله التوضع والمديح لي ولك في علاقاتنا اليومية إذا استخدمت بطريقة صحيحة. إنها ربما تثمر معجزات حقيقية في العلاقات الإنسانية.

فلكي تغير دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، اتبع القاعدة رقم ٣ وهي:

تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر.

الـــفــصـــل الرابع

لا أحد يجب أن يتلقى الأوامر

كان من دواعي سروري تناول الغداء مع الآنسة «إيداتاربل» عميدة كتاب التراجم الأمريكيين، وحين ذكرت لها أنني أقوم بتأليف هذا الكتاب، بدأنا نناقش الموضوعات الهامة التي تُكسب الأصدقاء، قالت لي إنها عندما كانت تكتب السيرة الذاتية لـ «أوين يونج» قابلت أحد الرجال ممن قضوا ثلاث سنوات مع مستر يونج، وقد صرح هذا الرجل لها أنه طوال تلك الفترة لم يسمع أوين يونج يصدر أوامر مباشرة إلى أي شخص، وكان دائماً يقدم بدلاً منها اقتراحات، لم يقل أوين أبداً:

«إفعل هذا، أو أفعل ذلك أو «لا تفعل هذا ولا تفعل ذلك» بل كان دائماً ما يقول:

«من الجائز أن تأخذ هذا الأمر في الإعتبار» أو «أتعتقد أن هذا الأمر سيأتي ثماره؟».

وكثيراً ماكان يقول بعد الإنتهاء من إملاء خطاب:

«مارأيك في هذا؟» وعندما يفحص خطاب أحد مساعديه كان يقول: «ربما لو وضعناه بهذا الأسلوب لكان أفضل، كان دائماً يعطي أي شخص الفرصة لعمل الأشياء بنفسه، ويجعلهم يتعلمون من أخطائهم دون تدخل مباشر منه.

إن أسلوباً مثل هذا يجعل من السهل علي أي شخص أن يصحح خطأه، فضلاً على أن مثل هذا الإسلوب يحفظ للرجل كبرياءه ويعطيه شعوراً بالأهمية، كما يجعله متعاوناً بدلاً من تمردةً وعناده.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة رقم ٤ وهي:

قدم اقتراحات لطيفة ولا تصدر أوامر صريحة.

الـفــصــل الخـامـــس

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه

منذ سنوات مضت واجهت شركة جنرال اليكتريك مهمة دقيقة وهي نقل تشارلز ستينميتز من رئاسة إحدى الإدارات، فقد كان الرجل عبقرياً من الطراز الأول من مجال الكهرباء، ولكنه أخفق تماماً عندما تولى رئاسة قسم الحسابات، ولذلك لم تجرؤ الشركة على توجيه النقد له، ولم يكن بالإمكان الإستغناء عنه، فهو مرهف الحس، وشديد الحساسية. كيف تغلبوا على هذه المشكلة؟ لقد أسندوا إليه عملاً جديداً، عينوه المهندس الإستشاري لشركة جنرال اليكتريك، وهو لقب جديد للعمل الذي كان يقوم به بالفعل سابقاً، وعينوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

كان «ستينمتز» سعيداً باللقب الجديد، وسعد كذلك مديرو الشركة، لقد تغلبوا على مشكلة حساسة بهدوء ودون عواصف أن جعلوا الرجل ينقذ ماء وجهه. وكم كان هذا مهماً فمن منا سيتوقف ليفكر في هذا الأمر؟ إننا نتعامل مع مشاعر الآخرين بقسوة، ونسعى لاكتشاف الأخطاء، ونهدد، ونوجه النقد إلى الطفل أو الموظف أمام الآخرين، دون الأخذ في الإعتبار الجرح الذي نوجهه إلى كرامتهم وكبريائهم، بينما دقائق معدودة من التفكير، كلمة أو كلمتين، تفهم وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر، من المحتمل أن تخفف من الألم الحاد، دعنا نتذكر هذا في المرة القادمة عندما نضطر لإقالة موظف أو الإستغناء عن خادم.

كان السيد «دوايت مورو» يمتلك مقدرة خارقة للتوفيق بين اثنين لديهما الرغبة في الإقتتال ويريد كل منهما أن يطبق على عنق صاحبه. كيف؟ كان يسعى بحكمة على جانب الحق والعدل لدى الجانبين، ويرى ما يتفقان عليه فيشجعه ويمتدحه، ويزيده وضوحاً وجلاء وإظهاراً، ومهما كانت قسوة الظروف فإنه لا يضع أياً منهما في الجانب الخطأ.

هذا ما يعرفه كل حكيم. دع الرجال ينقذون ماء وجوههم. وفي ا لحقيقة، فإن الرجال الكبار في العالم كله، لا يضيعون الوقت في التأمل في زهو لانتصاراتهم.

ففي عام ١٩٢٢ - بعد قرون من العداء المرير - قرر الأتراك طرد اليونانيين وإلى الأبد من الأراضي التركية. وقد خطب محمد كمال أتاتورك خطبة نابليونية في جنوده:

«إن هدفكم هو البحر المتوسط».

وحدثت واحدة من أعنف الحروب في التاريخ المعاصر، وكسب الأتراك، وبينما القائدان «تريكوبس» و «ديونيس» في طريقهما إلى مقر قيادة أتاتورك لتسليمه أنفسهما، استمطر الشعب التركي لعناته على اعدائه المنهزمين، غير أن أتاتورك كان خلواً من زهو المنتصرين فقد قال وهو يصافحهما:

«اجلسوا أيها السادة! لا بد أنكما متعبان»

ثم حاول أن يخفف عنهما وقع الهزيمة فقال:

«إن الحرب لعبة مدمرة، قد يكون حال المنهزم أفضل حالاً من المنتصر».

حتى في ذورة النصر تذكر أتاتورك هذه القاعدة الهامة قاعدة رقم ٥ وهي:

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه.

الفصل السادس

كيف نحفز الناس على النجاح

لقد اخبرني لوسي لوبسن، أن مدح أدنى تقدم يأتي بثماره حتى مع عتاة المجرمين في سجن سنج، سنج، لقد قال لويس في خطاب لي تلقيته وأنا أكتب هذا الفصل:

«لقد وجدت أن التعبير عن الإستحسان لجهود نزلاء السجن يأتي بنتائج عظيمة من أجل الحصول على تعاونهم، ويقويّ دوافع إصلاحهم، حيزّ من النقد والإدانة القاسية لخروجهم عن القانون».

وأنا لم يسبق لي أن سجنت في سجن سنج سنج - حتى الآن على الأقل - ولكني يمكن أن التفت إلى حياتي الماضية وأرى كيف أن كلمات مدح قليلة كانت سبباً في تغير مجرى حياتي تماماً، ألا يمكنك أن تقول نفس الشيء عن حياتك؟ إن التاريخ يمتلئ بأمثلة ضخمة وشواهد مدهشة على أن الثناء يأتي بتأثير لا يقاوم يشبه المعجزات، فمنذ نصف قرن مضت كان هناك صبي يبلغ عشر سنين ويعمل في أحد مصانع نابولي، كان عاملاً بسيطاً، وكانت أمنيته أن يصبح مغنياً إلا أن معلمه أحبطه فقال له: لا يمكنك الغناء يا صغيري ليس لديك أي موهبة على الإطلاق. إن صوتك يشبه ريحاً تصفق.

غير أن أمه الفلاحة الفقيرة طوقته بذراعها وشجعته، وقالت له إن صوته جميل وأشفقت على أدائه، وكانت تخرج حافية القدمين تكد وتتعب حتى توفر له نفقات دروس الموسيقى، لقد أدى تشجيع الأم الفلاحة إلى تغيير حياة الصبي، ربما تكون قد سمعت عنه إنه «كاروزو».

منذ سنوات مضت كان أحد شباب لندن يطمح أن يكون كاتباً، وكان يبدو أن

الأقدار تحالفت ضده، فلم يكن في مقدروه أن يلتحق بالمدرسة لعجزه عن تسديد الرسوم المدرسية نظراً للزّج بوالده في السجن وعانى في أحوال كثيرة من ألم الجوع المبرح، وفي النهاية عمل في مهنة حقيرة، كل ماكان يقوم به أنه كان يلصق ورقة على زجاجات الطلاء في مخزن مهجور تسكنه الفئران، وكان يقضي الليل في حجرة كئيبة تحت سطح المستودع مع ولدين آخرين في حي من أحياء لندن الحقيرة، وكانت لديه ثقة قليلة في مقدرته على الكتابة، حتى أنه لم يكن يكتب إلا في جوف الليل حتى لا يسخر أحد منه، وقد أرسل قصصاً كثيرة ورفضت القصة تلو القصة، وجاء اليوم الذي قبلت فيه أول قصة، صحيح أنه لم يحصل منها على شيء لكن الصحفي الذي نشر قصته امتدحه، وكان لهذا منتشياً، وأخذ يتجول بلا خوف في الشوارع والدموع تسيل على خديه، إنه التقدير والثناء الذّين حصل عليهما بنشر إحدى قصصه غير مجرى حياته الحقيرة كلها، ولولا هذا التشجيع لقضى بقية حياته عاملاً في أحد المصانع التي تعج بالفئران، ربما تكون قد سمعت عن هذا الصبي أيضاً، إنه اسمه تشارلز ديكنز.

ومنذ نصف قرن مضى، كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كاتباً في متجر متواضع للسلع الجافة، وكان عليه أن يستيقظ في الخامسة صباحاً، وينظف المحل ويكدح لمدة ١٤ ساعة يومياً، وكأنه عملاً شاقاً حقيراً تماماً، وكان هو نفسه يحتقره، وبعد عامين لم يعد يتحلمه، لذا نهض في صباح أحد الأيام ودون انتظار لطعام الإفطار، وقطع ١٥ميلاً لكي يصل إلى أمه التي كانت تعمل كمديرة منزل أحد الأثرياء. وتوسل لأمه أنه تعفيه من هذا العمل، وكان شديد الإضطراب وهدد بالتخلص من حياته إذا هي أصرت على عودته للعمل الذي يكرهه. وكتب بعد ذلك خطاباً مطولاً مثيراً للشفقة إلى مدير مدرسته القديمة، وشكا إليه سوء حظه في الحياة، وأنه لم يعد يريد أن يعيش، وامتدحه ناظر المدرسة وأكد له أنه ذكي جداً، ويصلح لأمور أحسن مما هو فيه، وعرض عليه العمل كمدرس، وعينه بالفعل مدرساً في مدرسته.

لقد غير الثناء والمديح مستقبل هذا الغلام، وأثر أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي، لقد ألف هذا الصبي منذ ذلك الحين سبعة وسبعين كتاباً، وحصل على مليون دولار من كتاباته، وأرجح أنك سمعت عنه، إنه اسم (هـ.ج. ويلز).

نستطيع أن نغير الناس إذا علمنا على إلهاب المشاعر الإنسانية لمن تتصل بهم من الناس، حتى تخرج الكنوز المدفونة التي يمتلكونها. هل هي المبالغة؟ استمع إلى تلك الكلمات من وليام جيمس الحكيم والذي هو من أعظم علماء النفس الذّين انجبتهم أمريكا. «بالمقارنة بما يجب أن تكون عليه، فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءاً صغيراً من طاقاتنا الجسمية والذهنية، وبمعنى آخر، فإن الفرد من البشر يعيش داخل إطاره الضيق، وإنه يمتلك قدرات واسعة، ولكنه يفشل في استخدامها عادة».

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة رقم ٦ وهي:

امتدح أدنى تقدم وأقل إجادة، وكن مخلصاً في تقديرك وسخياً في ثنائك.

الـفـصـل السابع

امنح الكلب إسماً محبباً

قال «صموئيل فوكلين» مدير شركة «بلودين» للقاطرات ذات يوم: «إنه في وسع أي إنسان أن ينقاد بك بيسر إذا احترمت فيه شيئاً من مقدراته، فإذا أردت أن يتفوق شخص في مجال معين، تحدث معه على أن هذه الصفة من أبرز صفاته».

ولقد قال شكسبير: «تظاهر بالفضيلة إذا لم تكن فيك» وربما كان من الأفضل أن تظهر وتصرح علانية للطرف الآخر بأنه لديه الفضيلة التي تريد أن تكون فيه، أعطه المكانة المرموقة ليتصرف وفقاً لها. وسوف يبذل مجهوداً جباراً حتى لا يخيب ظنك فيه.

تصف «جوجيت بلان» في كتابها «حياتي مع ميتر لينك» المعلومات الرائعة عن فتاة بلجيكية متواضعة المستوى، قالت: «أحضرت لي إحدى الخادمات وجبات طعامي من الفندق المجاور، وكانت تدعى «ماري غاسلة الصحون» لأنها بدأت عملها كمساعدة في حجرة غسيل الأطباق والأواني. وكانت غريبة الشكل، عيونها حولاء، وذات ساقين متقوستين،

وفي أحد الأيام بينما كانت تحمل لي صحن المعكرونة في يديها قلت لها في صراحة: «ماري إنك لا تدرين كم تخبئين من كنوز داخلك».

ولأنها تعودت أن تكتم مشاعرها، انتظرت ماري لحظات ثم وضعت الصحن على المنضدة وتنهدت وقال في براءة:

«يا سيدتي لم أكن أصدق ذلك أبداً».

لم تشك، ولم تسأل أي سؤال، وعادت بكل بساطة إلى المطبخ وكررت ماقلته، وتلك هي قوة الإيمان التي لا يمكن لأي إنسان أن يسخر منها، ومنذ ذلك اليوم كانت تحظى بنوع من الإعتبار إلا أن تغييراً غريباً حدث لماري المسكينة، فقد بدأت تعتني بوجهها وجسمها بحرص شديد، لدرجة أن شبابها الذي عانى منه الحرمان بدأ

يزدهر، وبكل اعتدال اخفى قبحها.

وبعد شهرين، وبينما كنت أغادر المكان، جاءت إليّ ماري وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق قالت «سأصبح عما قريب سيدة» قالت ذلك وهي تشكرني. لقد أعطت «جوجيت لابلان» لماري غاسلة الصحون، مكانة مرموقة تصرفت وفقاً لها. وتغيرت حياتها تماماً.

لقد استخدم هنري كلاي يسيز نفس الأسلوب عندما أراد أن يؤثر في سلوك جنوده المشاة الأمريكيين، فقد ذكر الجنرال جيمس هاريورد أنه الإثنين مليون جندي من جنود المشاة في فرنسا – في رأيه – من أنظف الرجال وأكثرهم مثالية ممن سبق وقرأ عنهم، أو من كان على علاقة بهم.

ترى هل كان مغالياً فيما يقول؟ ربما، ولكن لنر كيف استغل رسيز ذلك، قال رسين: لم أكف عن إخبار الجنود بما قاله الجنرال، ولم أتوقف لحظة لأسأله إذا كان ذلك صحيحاً أم لا. ولكني كنت أعرف أنه حتى لو لم يكونوا كذلك فإنه معرفتهم برأي الجنرال سوف تدفعهم إلى المضي قدماً إلى ذلك المستوى. وهناك مثل قديم «اعط الكلب اسماً سيئاً يسهل عليك بعد ذلك أن تشنقه» ولكنه اعطاه إسماً جميلاً وانظر ماذا يحدث.

كل شخص غني أو فقير. لص أو شريف تقريباً يتصرف وفقاً لما تهبه من سمات.

يقول واردن مدير سجن سنج سنج: «إذا كان لزاماً عليك أن تتعامل مع مخادع، فإنه هناك أسلوباً واحداً من الممكن أن تحصل منه على أفضل ما فيه، تعامل معه على أنه سيد شريف، وسلِّم جدلاً أنه على هذا المستوى، ستشبع غروره بمثل هذه المعاملة. لدرجة إمكانية الإستجابة الفورية لما شبه به، وأنه يتباهى بأن شخصاً ما يثق به».

لذا إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة رقم ٧ وهي:

إمنح الرجل مكانة مرموقة ليتصرف وفقاً لها.

الفصل الثامن

اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح

منذ فترة قصيرة مضت خطب أحد أصدقائي، وكان يبلغ الأربعين من عمره فتاه، وقد دعته خطيبته أنه يتعلم دروس الرقص، قال لي:

«الله يعلم أني كنت في حاجة إلي دروس الرقص هذه، ولكني عندما بدأته من عشرين سنة، عدت إليه كما بدأته، قالت لي المدرسة الأولى التي استعنت بها هذه الحقيقة، إنني مخطئ تماماً، وأنه لا بد أنك نسيت كل شيء وأن أبدأ من جديد، وذلك جعلني أشعر بالأسى، ولم يكن لديّ أي دافع، ومن ثم انصرفت عن التعلم.

قل لأي طفل، أو زوج أو موظف إنه غبي أو أحمق بالنسبة لأي شيء، وأنه معدوم المواهب، وأنه يفسد كل شيء يقوم به، إن فعلت هذا فقد دمرت لديه كل حافز للتقدم، ولكن بدلاً من ذلك استخدم الطريقة العكسية، كن سخياً في تشجيعك واجعل الشيء الذي يفعله يبدو سهلاً، وانفث في روعه أن لديه حساسية خاصة ومقدرة متميزة، وأنه بالتدريب سوف تكبر موهبته إذا تعهدها بالرعاية، وأنه سيتفوّق.

هذا هو الأسلوب نفسه الذي أستخدمه «لويل توماس» وهو فنان بارع في العلاقات الإنسانية، وأنه يصعد بك الآفاق ويعطيك الثقة ويوحي لك ويبث فيك الشجاعة والإيمان، فقد قضيت معه وزوجته عطلة الأسبوع، فدعاني أن ألاعبه لعبة «البريدج» أمام المدفأة التي تبث حرارتها قلت له: «لعبة البريدج» كلا، فأنا لا أعرف عنها شيئاً، إنها سر مغلق بالنسبة لي كلا، كلا مستحيل.

أجاب لويل: «لماذا يا ديل فإنها ليس سراً على الإطلاق، فلا شيء تتطلبه سوى الذاكرة وصدق الحكم، إنها لعبة سهلة. إنها اللعبة التي تلائم مواهبك».

ووجدتني، دون أن أدرك، مساقاً إلى مائدة البريدج، بدت لي اللعبة هينة سهلة، لا شيء إلا لأنه قيل لي إنها تناسب مواهبي وأن اللعبة تم صنعها لتبدو سهلة.

والحديث عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير «كولير ستون» فهو اسم مألوف أينما توجد اللعبة، وقد ترجمت كتبه عن اللعبة إلى العديد من اللغات، وبيعت منها ملايين النسخ ومع هذا فقد قال لي:

إنه لم يكن ليحترف تلك اللعبة إذا لم تقل له إمرأة أن له استعداداً خاصاً لها.

فعندما حضر إلى أمريكا عام ١٩٢٢ حاول الحصول على وظيفة لتدريس الفلسفة وعلم الإجتماع، ولكنه لم يفلح، حاول بيع الفحم وأخفق وحاول بيع البن ولكنه فشل أيضاً، ولم يخطر في باله في تلك الأيام أن يدرس البريدج، ولكنه كان يلعب الورق، وكان عنيداً حتى أن أحداً لم يكن يرضى بملاعبته.

ثم تقابل مع معلمة حسناء من معلمات البريدج «جوزفين ديللون» فوقع في غراما وتزوجها، وقد لاحظت كيف يكون مدققاً في ورقها وهي تلاعبه. فأقنعته بأنه عبقري في اللعب، وقد قال لي كولير ستون أن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه إلى أن يستخدم لعبة البريدج حرفة.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة رقم ٨ وهي:

شجع واجعل الخطأ الذي تريد تصحيحه يبدو سهل التصحيح واجعل العمل الذي تريد أن تنجزه يبدو سهلاً.

كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر؟

قال كولونيل هاوس في مذكراته: لقد أحس بريان بخيبة الأمل دون شك لما سمع عن توجهي إلى أوروبا كمبعوث سلام، وقال أنه خطط ليقوم بذلك بنفسه، ولكني بادرت بالقول إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يبعث مندوباً رسمياً حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير التساؤلات، والأقاويل، (انظر إلى المديح الخفي) وقد اقتنع بريان بذلك».

كان الكولونيل هاوس، فضلاً عن دهائه وفطنته، يتبع أحد الهامه في العلاقات الإنسانية، وهي: حبب إقتراحك إلى الشخص الآخر.

اتبع ودرو ولسون نفس الطريقة عندما طلب من وليام ماكدو. أن يصبح عضواً في وزارته، وهو أعلى ما يمكنه أن يصل إليه طموح أي إنسان، لكن ولسون فعله بإسلوب جعل الرجل الآخر يشعر أنه مهم على نحو مضاعف وها هي القصة كما يرويها ماكدور:

قال ولسون أنه يعتزم تشكيلاً وزارياً، وأنه من السرور له أن يقبل موقعه كوزير للخزانة، كأن أسلوبه ساراً للتعبير عما يريد، وكان يترك إنطباعاً مفاده أنني أسدي له معروفاً لو قبلت هذا الشرف.

اتبعت دار النشر الشهيرة دبلداي باج (صفحة اليوم المزدوج) تلك القاعدة الهامة: اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقترحه عليه، وكان لهذه الشركة من الخبرة بحيث أعلن وهنري أن دبلداي باج يمكن أن ترفض بعض قصصه بلباقة وكياسة لدرجة أنه لا يشعر أنها رفضتها.

أعرف رجلاً يضطر إلى رفض كثير من الدعوات التي توجه إليه، والتي يرسلها الأصدقاء، وكان يفعل ذلك ببراعة تجعل الشخص الآخر على الأقل مقتنعاً، ولكن كيف يفعل ذلك؟ ليس بالطبع بالحديث أنا مشغول جداً بكذا وكذا. كلا، فبعد أن يعبر عن

استحسانه للدعوة واعتذاره المهذّب عن عدم قدرته على قبولها، فقد كان يقترح بديلاً له، وبمعنى آخر، فإنه لا يعطي الطرف الآخر الفرصة لكي يشعر بالقلق لهذا الرفض، بل يجعل الطرف الآخر يفكر على الفور، في شخص آخر بديل.

سوف يقول: «لماذا لا تتصل بصديقي كليفلا ندروجرز، رئيس تحرير جريدة «بروكلين إيجل» ليتحدث نيابة عني؟ فكر في الإتصال بجاي هيكول. إنه يعيش في باريس منذ خمسة عشر عاماً ولديه العديد من القصص القصيرة ليقولها عن خبرته كمراسل حربي، أو لماذا لا تتصل بـ «لونجفيلو» إنه يمتلك بعض الأفلام السينمائية المثيرة عن الهند».

لذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غضبهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة رقم ٩ وهي:

إجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بالعمل الذي توجهه له.

وباختصار

تسع طرق لتغيير الناس دون أن تثير غضبهم أو تجعلهم يكرهونك.

قاعدة (١): إبدأ بالإستحسان والثناء.

قاعدة (٢): نبّه الناس إلى أخطائهم من طرف خفي.

قاعدة (٣): تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر.

قاعدة (٤): قدم اقتراحات بدلاً من إلقاء أوامر مباشرة.

قاعدة (٥): دع الشخص الآخر ينقذ ماء وجهه.

قاعدة (٦): امتدح أقل نجاح، وكن سخياً في استحسانك لمن قام بذلك.

قاعدة (٧): اعط الشخص الآخر منزلة سامية ليتصرف وفقاً لها.

قاعدة (٨): شجع، واجعل الخطأ يبدو سهل الإصلاح.

قاعدة (٩): اجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بما تقترحه عليه.

الفصل العاشر

خطابات أثمرت نتائج إعجازية

لاحظ في الفترة الأخيرة كيف يخفت صوت «الأنا» ويعلو صوت «أنت» لاحظ أنه يسهب في مدحه: أقدر بالطبع «أشكرك» «تفضلك».

إنه خطاب بسيط، أليس كذلك؟ إلا أنه حقق معجزات، لأنه طلب معروفاً صغيراً من الطرف الآخر، هذا التوسل أعطاه إحساساً بالأهمية سيفلح هذا الأسلوب سواء أكنت تبيع أسقف الأسبتوس أو تطوف أوروبا في سيارة فورد.

وأشرح ذلك فأقول: إنني وهو مر كروي فقدنا طريقنا ونحن نتجول بالسيارة داخل فرنسا، وسألنا مجموعة من الفلاحين: كيف نصل إلى المدينة الكبيرة التالية؟

كان تأثير السؤال ساحراً، فهؤلاء الفلاحون الذّين يرتدون الأحذية الخشبية ينظرون إلى كل الأمريكيين على أنهم أغنياء، وكانت السيارة نادرة للغاية في هذه المنطقة، فأعطاهم سؤالنا شعوراً بالأهمية وبدأوا جميعاً في التحدث بصوت واحد. وأمر أحدهم الباقين بالسكوت، وهو سعيد بهذه الفرصة النادرة. لقد أراد أن يستمتع وحده بإرشادنا للطريق.

وقد استخدم بينامين فرانكلين هذا الأسلوب في تحويل عدو لدود إلى صديق.

كان فرانكلين شاباً استثمر كل مدخراته في مشروع طباعة صغير، ونجح في أن يجعل من نفسه رجلاً مهماً في مجلس فيلادلفيا العام، وأعطاه هذا المنصب صلاحية طباعة الأوراق الرسمية، وكانت الفائدة من وراء ذلك ضخمة، وربح كثيراً من هذه الوظيفة، وكان بنيامين حريصاً على الإبقاء على هذا النجاح، إلا أن تهديداً بدأ يطارده، فقد كان أحد أغنى وأقوى الرجال في المجلس يكره فرانكلين بشدة، ولم يكن يكرهه فقط، بل إنه استنكر وجود ذاته.

وكان ذلك خطراً للغاية، ولذا قرر فرانكلين أن يجعل هذا الرجل يحبه، ولكن كيف؟ كانت هذه هي المشكلة، هل يسدي معروفاً لعدوه؟ لا، فقد يثير ذلك شكوكه وربما

احتقاره.

وكان فرانكلين أحكم من يسقط في مثل هذا الشرك. ولذلك فقد فعل النقيض تماماً، حيث طلب منه عدوه اللدود أن يسدي له معروفاً.

لم يطلب فرانكلين أنه يقترض منه عشرة دولارات، لا، لا، فقد طلب معروفاً اسعد الرجل وأرضى غروره، وعبر له بوضوح عن إعجاب فرانكلين بمعرفته وإنجازاته.

وها هي القصة بكلمات فرانكلين:

«عندما سمعت أنه يمتلك كتاباً نادراً للغاية، كتبت له خطاباً أعبر له فيه عن رغبتي في الإطلاع على الكتاب وأن يسدي لي معروفاً بإعارتي الكتاب لعدة أيام».

وعندما التقينا في المجلس، تحدث إلي (لم يفعل هذا الشيء من قبل أبداً) بنجاح، وأعرب عن استعداده لخدمتي في جميع المناسبات، ولذلك أصبحنا أصدقاء، واستمرت صداقتنا حتى وفاته، وقد توفي فرانكلين من مائة وخمسين عاماً، إلا أن اسلوبه الذي استخدمه، ما يزال يعطي ثماره حتى الآن، ويأتي بنتائج مذهلة.

فعلى سبيل المثال، استخدمه أحد تلاميذه وهو مستر أمسيل بنجاح ملحوظ، فهو بائع مواد سباكة، وقد ظل سنوات يحاول الحصول على عمولة من أحد السباكين في بروكلين، وكانت أشغال هذا السباك كبيرة وثروته كبيرة، إلا أن أمسيل أخفق من البداية، فقد كان السباك يتباهى بقسوته وغلظته وتنفيره للناس، ويجلس وراء مكتبه وفي فمه سيجار معلق ويكشر في وجه أمسيل في كل مرة يفتح فيها الباب ويقول له: لا نريد شيئاً اليوم لا تضيع وقتي ووقتك انصرف».

وفي أحد الأيام اتبع السيد أمسيل أسلوباً جديداً، فتح الباب على مصرعيه، فقد كسب صديقاً وجلب لنفسه مكاسب ضخمة.

وكانت شركة أمسيل في سبيلها لشراء متجر جديد في كوينز فيلاج بمدينة لونج آيلاند، وكانت هذه المقاطعة يعرفها السباك الكبير جيداً وقام بالكثير من الأشغال بها.

وفي هذه المرة عندما استأذن أمسيل قال: «يا سيدي أنا لست هنا اليوم لكي أبيع لك أي شيء، لقد جئت إليك أطلب منك معروفاً، وإذا سمحت هل يمكن أن تعيرني دقيقة من وقتك؟

فقال السباك وهو ينقل سيجارة: «ماذا لديك؟ قل»

قال أمسيل: «إن شركتي تفكر في فتح متجر في كوينز فيلاج، وأنت تعرف هذه المنطقة جيداً. ولذلك جئت أسألك ماذا ترى فيها؟ هل هي خطوة عاقلة أم لا؟».

أصبح الموقف مختلفاً الآن، ولعدة سنوات كان هذا السباك يشعر بأهميته عن طريق التكشير في وجه البائعين وأمرهم بالرحيل، لكن ها هو بائع يطلب منه النصيحة، إنه بائع شركة كبيرة يريد رأيه فيما يجب أن يفعلوه.

قال وهو يقدم له كرسياً: «اجلس. وفي الساعة التالية كان يتحدث عن المزايا الخاصة بسوق السباكة في كوينز فيلاج، ولم يبد استحسانه للموقع فقط، بل فكر في خطة كاملة لشراء المتجر وتجهيز المعدات، وبدء التجارة توسع في الحديث عن أموره الشخصية، وأصبح ودوداً، وأخبر السيد أمسيل عن مشكلاته وخناقاته ومعاركه العائلية.

يقول أمسيل: لا ومع رحيلي في هذه الليلة، لم يكن فقط في جيبي اتفاق مبدئي بتوريد معدات، إنما كنت قد وضعت أساس صداقة متينة، وأنا ألعب الجولف الآن مع هذا الشخص الذي كان سابقاً ينهرني ويكشر في وجهي. وجاء هذا التغير في معاملته بسبب طلبي معروفاً صغيراً منه، هذا جعلني أشعر بأهميته.

وها هو خطاب آخر من خطابات كين دايك، ونلاحظ كيف طبق بمهارة «اصنع لي معروفاً».

منذ عدة سنوات، أسف دايك عن عجزه الشديد على جعل رجال الأعمال والمهندسين يردون على خطاباته.

وفي هذه الأيام كانت نسبة الردود التي يتلقاها من المهندسين تزيد على ١٪، وكان يرى أن نسبة ٢٪ جيدة وأن ٣٪ ممتازة، وأن ١٠٪ - - كان يرى أن ١٠٪ معجزة.

إلا أن هذا الخطاب رفع النسبة إلى ٥٠٪ أي خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة ورأى ردود خطاب من ورقتين أو ثلاثة، خطابات تتوهج بالنصيحة الودية المتعاونة.

وانت تطلع على هذا الخطاب، إقرأ ما بين السطور! حاول تحليل شعور الشخص الذي يتلقاه! اكتشف لماذا أعطى خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة

جوهانز - ما نقيل

٢٢ شارع الشرقي رقم ٤٠

مدينة نيويورك.

مستر جون دو

٦١٧ شارع دو

دوقيل نيوجرسي

عزيزي السيد دو

إنني أتساءل إذا كان بإمكانك أن تخرجني من هذه الورطة؟

منذ عام مضى اقنعت شركتي أن أهم ما يحتاجه المهندسون هو كتالوج يعرفهم كيفية صنع مواد البناء الخاصة بالشركة ودورها في إصلاح وإعادة تصميم المنازل، وتم إنتاج هذا الكتالوج، الذي كان الأول من نوعه، إلاّ أن أسهمنا انخفضت، وعندما ذكرت ذلك لرئيسي قال: كما يقول أي رئيس: إنه ليس لديه مانع من إعادة طبع الكتالوج مرة ثانية، إذا قام بالمهمة التي صُمّم من أجلها.

وأنا ألجأ إليك لطلب المساعدة، ولذلك سمحت أن أطلب منك ومن ٤٩ مهندساً في كافة أنحاء البلاد أن يكونوا لنا المستشارين الأمناء. ولكي أسهل عليك الأمر، فقد كتبت عدة أسئلة على ظهر الخطاب، وسأعتبر نلت خلف منك معروفاً شخصياً إذا دونت الإجابات، وأضفت أي تعليقات تود إضافتها، ثم أرسلته لي.

ولست في حاجة لأن أقول لك، إن هذا لن يجبرك على شيء، وأنا أترك لك أن تقول وتشير علي هذا، لذا كان يجب أن يتوقف هذا الكتالوج، أو يعاد طبعه مع تحسينات، بناء على خبرتك ونصيحتك وفي أي مناسبة، تأكد أنني سأقدر تعاونك للغاية.

مع خالص شكري.
كين دايك
مدير المبيعات

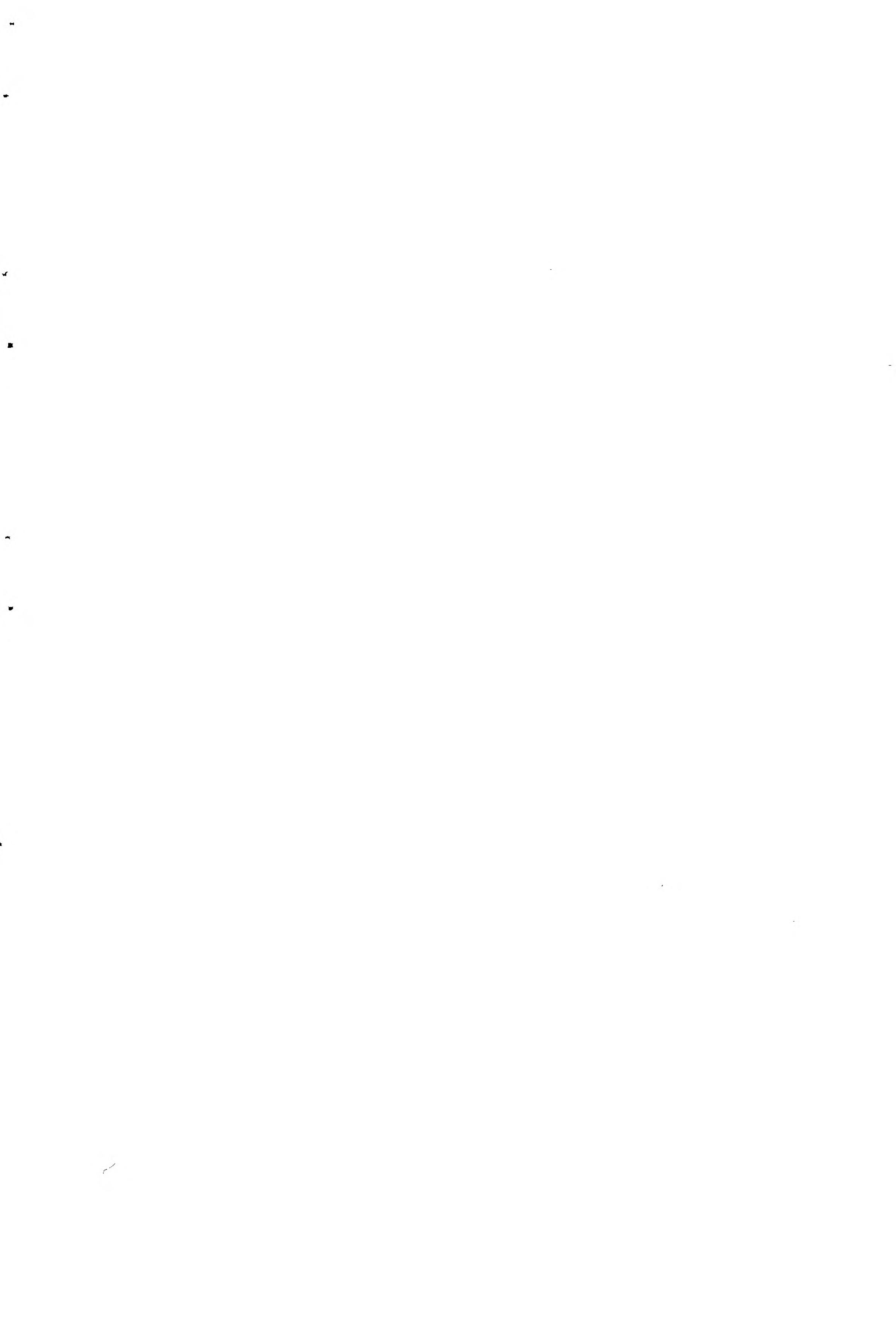
الملخص

هناك تحذير. فأنا أعرف بخبرتي أن قراء هذا الخطاب سيحاولون استخدام هذا الأسلوب بشكل آلي، سيحاولون تضخيم إحساس الشخص الآخر بذاته، ليس عن طريقة التقدير الصادق، وإنما عن طريق المداهنة والتحلف، ولن يفلح هذا الأسلوب.

تذكر أننا جميعاً نتشوق للتقدير والإعتراف، وأننا سنفعل أي شيء للحصول عليه. إلا أن أحداً لا يريد المداهنة والتملق. وأكرر أن المبادئ المسطورة في هذا الكتاب ستفلح فقط عندما تخرج من القلب، إنني لا أدعو إلى ممارسة مجموعة من الخدع، إنني أتحدث عن طريقة جديدة للحياة الهانئة.

الجـزء الخامس

سبع قـواعد لجعل حـياتك الزوجية سعيدة.



الفصل الأوّل
كيف نحفر قبر الزوجية بسرعة؟

منذ خمسة وسبعين عاماً، وقع نابليون الثالث، ابن اخ نابليون بونابرت في حب ماري يوجيني ايجناسي أو جسنين دي مونتيجو، أجمل إمرأة في العالم، وتزوجها، وأوضح له مستشاروه أنها مجرد ابنه كونت اسباني لا قيمة له. إلا أن نابليون ردّ قائلاً «وماذا في ذلك فقد ملأه جمالها وشبابها وسحرها ورشاقتها. بهناء روحي وفي خطبته العرس تحدى من أجلها أمة بكاملها قال: «لقد فضلت إمرأة أحبها وأحترمها على إمرأة لا أعرفها».

وكان لدى نابليون وعروسه الصحة والثروة والنفوذ، والشهرة والجمال والحب، جميع مقومات الحياة الزوجية السعيدة، ووصلت جذوة الحب إلى أعلى درجات اشتعالها.

لكن خبت نار الحب وتحولت إلى بصيص ضوء. فقد جعل نابليون من يوجيني امبراطورة، إلا أن الإمبراطورية وقوة حب نابليون ونفوذ العرش لم تمنع يوجيني من اختلاق اسباب النكد.

وبسبب الغيرة والشك، سخرت من أوامره واستهزأت بها وحرمته من الخلوة بنفسه، فقد كانت تقتحم مكتبه وهو منهمك في شؤون الدولة، وكانت تقطع عليه أهم المناقشات، ورفضت أن تتركه وشأنه، كانت تخشى أن يرتبط بإمرأة أخرى. كانت تجري إلى اخته، فتشكو من زوجها وتبكي وتهدد، ولم يكن في استطاعة نابليون الذي كان يمتلك القصور الفاخرة والذي كان إمبراطوراً لفرنسا، أن يجد دولاباً يستطيع أن يزعم أن يملكه. وماذا حققت يوجنيي من هذا كله؟

هاهي الإجابة، وهي مأخوذة من كتاب «إ. رينهات: نابليون ويوجيني مزيج من

المأساة الملهاة الإمبراطورية».

«كان نابليون كثيراً ما يتسلل من باب جانبي صغير، يصحبه أحد الأصدقاء المقربين، يأخذه إلى سيدة جميلة تنتظره، أو يجوب المدينة العظيمة ويمر في شوارع لا يكاد الإمبراطور يراها إلا في القصص الخيالية، ويتنفس الصعداء».

هذا هو ما حققته يوجيني من النكد، حقاً، إنها تجلس على عرش فرنسا وحقاً إنها أجمل إمرأة في العالم. ولكن لا الملك ولا الجمال استطاعا أن يبقيا الحب مشتعلاً وسط أبخرة النكد السامة.

وكان في إمكان يوجيني أن ترفع صوتها وتنتحب قائلة: «الشيء الذي خشيته حدث لي» حدث لها؟ إنها هي التي جلبته. هذه المرأة المسكينة بغيرتها ونكدها. فمن الحيل الجهنمية التي اخترعتها جميع شياطينه لتدمير الحب. هو النكد، فهو اكثرها فتكاً، وأثره لا يخيب أبداً إنه مثل عضة الكوبرا تدمر وتقتل دائماً.

وقد اكتشفت زوجة ليوتولستوي ذلك بعد فوات الأوان، فقبل أن ترحل أعترفت لإبنتيها: «لقد كنت سبب موت والدكما» ولم تردّا فقد كانتا تبكيان، وعرفتا أن والدتهما تقول الحقيقة، عرفتا أنها قتلته بشكواها الدائمة وانتقاداتها المستمرة ونكدها الدائم. إلا أن تولستوي وزوجته كان عليهما .رغم كل شيء، أن يكونا سعيدين، فقد كان أحد أشهر (الروائيين) على الإطلاق. وهناك اثنتان من أشهر رواياته سيظلان إلى الأبد من الأمجاد الأدبية التي ظهرت على الأرض هما «الحرب والسلام» و «أنا كارنينا».

وكان تولستوي شهيراً للغاية حتى أن المعجبات به كن يتبعنه ليلاً ونهاراً وكن يكتبن كل كلمة يقولها، حتى لو قال: أعتقد أنني سأذهب للفراش» مثل هذه الكلمات التافهة كانت تكتب، والحكومة الروسية تطبع كل آثاره، وكتاباته مجتمعة تملأ مائة مجلد.

وبالإضافة للشهرة، كان لدى تولستوي وزوجته الثروة والمركز الإجتماعي والأبناء ولم يكن لأي زواج ليتفتح ويزدهر في ظل ظروف أفضل من تلك. في البداية بدت السعادة كاملة. ولذلك كانا يركعان معاً ويصليان لله لكي تستمر السعادة التي

تجمعهما.

ثم حدث شيء مذهل، فقد تغير تولستوي بشكل تدريجي. أصبح شخصاً مختلفاً تماماً. أصبح يشعر بالعار من كتاباته العظيمة التي كتبها. ومنذ ذلك الوقت كرس حياته كلها يدعو للسلام ونبذ الحرب ومحو الفقر. هذا الرجل. الذي اعترف ذات مرة بأنه ارتكب في شبابه كل خطيئة ممكنة تخيلها حتى القتل - حاول أن يتبع حرفياً تعاليم يسوع، تخلى عن جميع أراضيه وعاش عيشة فقيرة، وعمل في الحقول، قطع الأشجار، كان يصنع حذاءه بنفسه ويكنس حجرته، ويأكل في إناء من الخشب، ويحاول أن يحب أعداءه.

كانت حياة ليوتولستوي مأساة، وكان سبب مأساته هو زواجه، كانت زوجته تحب الرفاهية، وكان هو يحتقرها، كانت تسعى إلى الشهرة والمجتمع، ولكن هذه الأشياء لم تكن تعني شيئاً بالنسبة له، كانت تتوق إلى الغنى، إلا أنه كان يعتقد أن الثروة والملكية الخاصة خطيئة ظلت سنوات تثير النكد وتعنفه وتصرخ فيه، لأنه كان يصّر على أن يتنازل عن حق نشر كتبه، وكانت تريد الأموال التي تجلبها هذه الكتب.

ومن أكثر المشاهد المثيرة في حياتهما للشفقة، أنه بعد ٤٨ عاماً من الزواج كان لا يحتمل رؤيتهما. جاءته كسيرة القلب، تتشوق للعطف وركعت تحت قدميه، وتوسلت إليه أن يقرأ لها بصوت عال الرسائل العاطفية، الملتهبة والتي كتبها في يومياته من خمسين سنة، وعندما قرأ ما كتبه في تلك الأيام الجميلة التي ذهبت بلا رجعة، بكي كل منهما، فياله من اختلاف بين حقائق الحياة والأحلام الرومانسية التي حلما بها يوماً منذ زمن بعيد.

عندما بلغ الثانية والثمانين من عمره كان تولستوي غير قادر على تحمل التعاسة في بيته أكثر من ذلك، ولذلك هرب من زوجته في ليلة ثلجية من ليالي اكتوبر سنة ١٩١٠، هرب إلى الصقيع والظلام، وهو لا يعرف أين سيذهب.

وبعد أحد عشر يوماً، مات بالتهاب رئوي في محطة للسكك الحديدية وكان طلبه

وهو يختفي ألا يسمح لزوجته أن تأتي إلى مقبرته، هذا هو الثمن الذي دفعته زوجة تولستوي لنكدها وشكواها. وقد يشعر القارئ أنه كان لديها ما تتشاجر من أجله، وهب أن هذا كله صحيح، إلا أن ذلك بعيد عما نتحدث فيه، السؤال هو: هل ساعدها النكد وأسعدها أم أنه جعل الأمر أكثر سوءاً؟ كان آخر ماقالته زوجة تولستوي:

«اعتقد أنني كنت مجنونة» قالت ذلك بعد فوات الآوان.

وكانت المأساة الكبرى في حياة إبراهام لنكولن ليست اغتياله إنما زواجه، فعندما ضغط بوث على الزناد، لم يدرك لينكولن أنه أصيب بطلق ناري – ولكنه ظل لثلاثة وعشرين عاماً يجني – كما – وصفه هيرندون زميله – حصاد التعاسة الزوجية المرير» التعاسة الزوجية؟ إنه تعبير مهذب لواقع أشد قبحاً، فلمدة ربع قرن تقريباً أظلمت له الحياة.

كانت زوجته دائمة الشكوى والنقد لزوجها، فلا شيء يعجبها فيه، أكتافه محنية، يمشي من غير مبالاة. وحركاته لا تتمتع بالرشاقة، لم تعجبها الطريقة التي تخرج بها أذناه من رأسه وأن أنفه ليس مستقيماً، وأن شفته السفلى ملتصقة وأنه يبدو وكأنه مصاب بالسل، وأن قدميه وكفيه كبيرتان وأن رأسه صغير.

كان ابراهام لنكولن وماري تود متناقضان في كل شيء، في التربية والبيئة والمزاج والذوق وطريقة التفكير، كانا يتعمدان مضايقة بعضهما بعضاً.

وقد ذكر السناتور الراحل أبدت بيفيريدج – أفضل من كتب عن لنكولن من أبناء جيله – أن صوت السيدة لنكولن المجلجل كان يسمع في الشارع، وأن انفجاراتها الغاضبة كان يسمعها الجيران. وأحياناً كان غضبها يظهر في صورة غير الكلمات، وحوادث استخدامها للعنف عديدة لا شك في صحتها».

ولكي نزيد الأمر وضوحاً، فقد كان السيد لنكولن وزوجته، بعد زواجهما بفترة قصيرة، عاشا مع السيدة جاكوب إبرلي، وهي أرملة اضطرتها الظروف لتسكين نزلاء في بيتها.

وذات صباح كان لنكولن وزوجته يتناولان طعام الإفطار، عندما فعل لنكولن شيئاً أثار مزاج زوجته الغاضبة، لا أحد يرى ماهو، ولا أحد يعرفه حتى الآن، إلا أن السيدة كانت في ثورة عنيفة، فقد طرحت من القهوة الساخنة في وجه زوجها، وفعلت ذلك أمام النزلاء الآخرين.

ولم يقل لنكولن شيئاً، وجلس في مهانة وصمت، بينما جاءت السيدة إيرلي بمنشفة مبللة ومسحت وجهه وملابسه.

كانت غيرة السيدة حمقاء وشديدة وغير قابلة للفهم، حتى أن مجرد قراءة بعض المواقف المشينة التي قامت بها على الملأ بعد وقوعها بخمسة وسبعين عاماً، تجعلك تشهق من الدهشة.

وفي النهاية أصيبت بالجنون، ولعل أفضل ما يمكن قوله عن تصرفاتها أنها كانت بوادر حالة الجنون التي أصيبت بها مؤخراً.

كان في سبرنجفيلد ١٢ محامياً، لم يكن في إمكانهم كسب العيش هذه ولذا اعتادوا ركوب الخيل من مقاطعة إلى أخرى، في أعقاب القاضي ديفيد ديفير رئيس القضاة في الولاية، خلال عقدة المحاكمات في الأماكن المختلفة، وبهذه الطريقة استطاعوا توفير أعمال تجارية في جميع مقاطعات إقليم إيتث اجوديشال.

وتقول بيس هامبورجر، والتي قضت أحد عشر عاماً في محكمة العلاقات الأسرية في مدينة نيويورك وشهدت آلافاً من حالات الطلاق: «إن أحد الأسباب التي تؤدي بالرجل إلى هجر منزله هو أن زوجته تتشاجر معه، أو كما ذكرت صحيفة بوسطن بوست:

«إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية بالتدريج بعمليات حفر صغيرة لا يوبه لها في أول الأمر».

لذا إذا أرادت أن تظل حياتك الزوجية سعيدة فإن القاعدة رقم ١ هي:

لا تتصيدي للنكد.

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال درزائيلي «قد ارتكب حماقات عديدة في الحياة، إلا أنني لا أنوي أبداً أن أتزوج من أجل الحب».

ولم يفعل، فقد بقي عزباً حتى سن الخامسة والثلاثين، ثم تقدم لخطبة أرملة ثرية، تكبره بخمسة عشر عاماً، شعرها أبيض، هل يحبها؟ لا، إنها كانت تعرف أنه لا يحبها، كانت تعرف أنه تزوجها من أجل مالها، ولذلك طلبت منه طلباً واحداً: أن ينتظر عاماً لكي يعطيها الفرصة لدراسة شخصيته. وفي نهاية المدة تزوجته.

قد يبدو الأمر عادياً للغاية، المصلحة، أليس كذلك؟ إلا أن المفارقة أن زواج درزائيلي كان من أنجح الزيجات في التاريخ.

لم تكن الأرملة الثرية التي اختارها شابة وجميلة ولا ذكية، على العكس كان حديثها يمتلئ بالأخطاء التاريخية المضحكة، فلم تكن تعلم من كان في الوجود أولاً الإغريق أم اليونان، وكان ذوقها في الملابس غريباً، وكان ذوقها في تأثيث المنزل مثيراً للعجب، إلا أنها كانت عبقرية في أهم شيء وهو الزواج، فن التعامل مع الرجال.

لم تحاول أن تضع فكرها في مواجهة فكر دزدائيلي، وكان عندما يأتي منهكاً ضجراً بعد حديث صاخب مع سيدات المجتمع كان صوت ماري آن الهامس يسمح له أن يسترخي، كان المنزل يريح عقله ويستمتع فيه بدفء الحب مع ماري آن. كانت هذه الساعات التي يقضيها في المنزل مع زوجته المسنة هي أسعد لحظات حياته. فقد كانت مساعدته ومحل ثقته ومستشارته. وكان كل ليلة يسرع إلى المنزل من مجلس العموم لكي يخبرها بأحداث اليوم، وعندما كان يقوم بأي مهمة كانت تبث فيه أنه لن يفشل.

ولمدة ثلاثين عاماً، عاشت ماري آن من أجل درزائيلي، ومن أجله فقط، حتى ثروتها

جعلتها في خدمته فكانت أسعد، وحياتها أسهل. وفي المقابل فقد جعلها دزرائيلي بطلته فقد أقنع الملكة فيكتوريا أن تمنح ماري آن رتبة النبلاء، وفي عام ١٨٦٨ أصبحت نيكونتيسة. وقد حصلت بعد وفاتها على لقب «إيرل».

ومهما كانت ماري سخيفة أو مشتتة الذهن في الأماكن العامة، لم يكن ينتقدها، لم ينطق أبداً كلمة عنيفة، وإذا جرؤ أحد على السخرية منها كان يتصدى للدفاع عنها بحب شديد.

لم تكن ماري آن كاملة من كل الوجوه، إلا أنها لمدة ثلاثين عاماً لم تكل من الكلام عن زوجها، تمتدحه وتعبر عن إعجابها به. والنتيجة؟ يقول دزرائيلي: «لقد كنت زوجاً ثلاثين عاماً، لم تشعرني يوماً بالملل» (بعض الأشخاص اعتقدوا أنها ظالمة لا تعرف التاريخ فلا بد أنها غبية) ومن جانبه لم يخف دزرائيلي أبداً أن ماري آن كانت أهم شيء في حياته، والنتيجة أن ماري اعتادت أن تقول لأصدقائها: «بفضل طيبة زوجي كانت حياتي ببساطة سعادة لا تنتهي».

وكان دزرائيلي يداعبها مداعبة صغيرة يقول لها: «أتعرفين لقد تزوجتك فقط من أجل أموالك. وكانت ماري آن تجيبه مبتسمة «نعم، ولكنك لو تقدم بك العمر مرة أخرى، فسوف تتزوجني «بدافع الحب أليس كذلك؟ واعترف هو أن هذا حقيقي.

لم تكن ماري كاملة، إلا أن دزرائيلي كان حكيماً بقدر كاف، فتركها تكون على سجيتها. وكما قال هنري جيمس: «أول شيء تتعلمه في التعامل مع الآخرين هو ألا تتدخل في طرقهم الخاصة في إسعاد حياتهم، طالما كانت هذه الطرق لا تفسد علينا حياتنا نحن«.

أو كما يقول ليلاند فوستر ود في كتابه «النمو معاً في الأسرة»

«إن النجاح في الزواج أكثر من مسألة اختيار الشخص المناسب. إنها أيضاً مسألة أن تكون أنت الشخص المناسب».

لذلك إذا أردت أن تكون حياتك الزوجية سعيدة طبق القاعدة رقم ٢ وهي:

دع شريك حياتك على سجيته!

الفصل الثالث

إفعل هذا! سيرع بك إلى الطلاق

كان أشد منافس لدزرائيلي في الحياة العامة هو جلاد ستون العظيم، هذان الرجلان تصادما كثيراً، إلا أنهما اتفقا في شيء واحد، هو السعادة في حياتهما الخاصة.

عاش وليام وكاثرين جلادستون معاً، حوالي ستون عاماً، يُكللها الإخلاص، وأتخيل جلادستون، أكثر رؤوساء وزراء انجلترا احتراماً، وهو يمسك بكف زوجته ويرقص معها ويغني:

زوج صعلوك وإمرأة ثرثارة

سنخوض طريقاً أو ننشد تارة

ونخوض مسالك دوّاره

وجلاد ستون هذا، العدو اللدود والمجادل العنيف في الحياة العامة، لم يكن ينتقد شيئاً في المنزل، وعندما قام في الصباح لتناول الإفطار اكتشف أن بقية أسرته مازالت نائمة، عبّر بطريقة مهذبة عن لومه فقد رفع صوته وملأ المنزل بنغمة نشاز وهو يذكرهم بأن أكثر رجل إنشغالاً في بريطانيا في الدور الأسفل لتناول الإفطار، كان دبلوماسياً في البيت، مراعياً لمشاعر الآخرين، ولذلك امتنع عن توجيه الإنتقادات في المنزل.

وكذلك كانت تفعل كاثرين، فقد حكمت واحدة من أكبر الإمبراطوريات التي عرفها العالم. كانت لها سلطة الحكم. الحياة أو الموت على ملايين من رعاياها من الناحية السياسية، وكانت غالباً طاغية قاسية، تشن حروباً لا جدوى ن ورائها، وتأمر بإعدام العشرات في الأفران، إلا أنها لم تكن تقول شيئاً إذا أحرق الطاهي اللحم، كانت تبتسم وتأكله هي راضية، يفعل الأزواج الأمريكيون خيراً لو حذوا حذوها.

وتعلن دوروثي دويكيس، الحجة والمرجح في أسباب التعاسة الزوجية أن أكثر من ٥٠٪ من الزيجات فاشلة، وهي تعرف أن أحد الأسباب التي تحطم الأحلام الرومانسية على صخور المحكمة في رينو هو النقد العقيم الذي يكسر القلب ويذل النفس.

ولذلك إذا أردت أن تحافظ على حياتك الزوجية سعيدة، طبق القاعدة رقم ٣ وهي:

لا تنتقد.

بابا ينسى

بقلم: د. ليفينجستون لاريند

بني!

إنني كنت وأنت ترقد في فراشك. وكفك الصغيرة ترقد تحت وجنتيك الذهبية تهفهف على جبينك. لقد تسللت إلى غرفتك وحدي، وقبلها بدقائق معدودات كنت أقرأ جريدتي في المكتب، فجأة اجتاحتني مشاعر مؤذية غاضبة، وجئت إلى سريرك وأنا أشعر بالندم. هذه هي الأشياء التي جعلتني أشعر بالندم:

لقد عبست في وجهك وعنفتك وأنت ترتدي ملابسك لتذهب إلى المدرسة، لأنك مررت سريعاً بالمنشفة على وجهك، ووبختك لأنك لم تنظف حذاءك، وصحت فيك بغضب عندماالقيت بعض أشيائك على الأرض.

وعند الإفطار رصدت أخطاء أخرى: إنك تسكب الطعام وتوقع الأشياء وتضع مرفقيك على المائدة. وتضع كثيراً من الزبد على قطعة الخبز، وعندما بدأت تلعب، وأخذت أنا طريقي للقطار، استدرت ولوحت لي بيدك وهتفت: «إلى اللقاء، يا أبي» ولكني قطبت جبيني ورددت: إبق أكتافك مستقيمة للوراء!».

ثم بدأ الأمر من أوله مرة أخرى، فعندما كنت آتياً على الطريق تلصصت عليك وأنت تجلس على ركبتيك، تلعب «بالبلي» كانت هناك ثقوب في جوربك وأهنتك أمام أصدقائك وجررتك نحو المنزل، الجوارب غالية الثمن ولو كنت تشتريها لكان عليك أن تكون معتنياً بها أكثر.

أفتتصور هذا يحدث من أب؟

ثم تذكر بعد ذلك عندما كنت أقرأ في غرفتي، كيف دخلت علي خجلان نظرة جريحة في عينيك، عندما رفعت عيني عن الجريدة، وأنا ضائق لإقتحامك خلوتي، ترددت أنت عند الباب، وصحت أنا:

«ماذا تريد؟» ولم تقل شيئاً، وإنما جريت نحوي باندفاع وألقيت ذراعيك حول عنقي وقبلتني وتشبثت ذراعاك الصغيران بحنان زرعه الله في قلبك، ولم يستطع الإهمال أن يذبله، ثم ذهبت، وصعدت درجات السلم.

بعد ذلك بقليل – يا بني – سقطت الجريدة من يدي وهاجمني خوف فظيع، ماالذي تفعله العادة بي؟ عادة التفتيش عن الأخطاء، والتوبيخ، كانت هذه العادة هي مكافأتي لك على أنك صبي، الأمر ليس أنني لا أحبك، إنما الأمر أني طالبتك بأكثر مما يتحمله سنك، كنت أقيس تصرفاتك بمقياس سنوات عمري.

كان هناك الكثير من الأشياء الجيدة والجميلة والصادقة في شخصيتك. فقد كان قلبك الصغير كبيراً مثل الفجر على التلال الشاسعة. ظهر ذلك عندما هرعت بتلقائية ناحيتي وحييتني تحية المساء. لا شيء آخر يهم الليلة يا بني، لقد جئت إلى سريرك في الظلام وركعت هناك وأنا أشعر بالخجل والعار.

إنه تفكير بسيط عن تسرعي، أعرف أنك لن تفهم الأشياء إذا قلتها لك وأنت مستيقظ، ولكن عندما يأتي الغد سأكون أباً حقيقياً. سوف أصادقك، وأعاني مثلما تعاني، أضحك عندما تضحك، وسوف أغض لساني عنما تأتي الكلمات المتهورة الطائشة. سأظل أردد «إنه مجرد صبي».

أشد ما يحزّ في نفسي أنني كنت أراك رجلاً، إلا أنني أراك الآن – يا بني – وأنت متعب ومنكمش في مهدك، وكأنك مازلت طفلاً. لقد رأيتك بالأمس القريب بين ذراعي أمك، ورأسك على كتفها. لقد حمّلتك فوق طاقتك.

الفصل الرابع

لكي نجعل كل شخص سعيداً

يقول الدكتور بول بوبينوي مدير معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس:

«عندما يختار الرجال زوجاتهم، فإنهم لا يبحثون عن ربة منزل حاذقة، وإنما عن الإغراء والفتنة، من لديها استعداد لإرضاء غرورهم، ولعله لهذا تأتي زيجات المثقفات أكثر الزيجات فشلاً، فقد تدعو مديرة مكتب للغذاء مرة وقد تتحدث طوال الوقت عن محاضراتها عن التيارات الرئيسية في الفلسفة المعاصرة» وبعدها قد تصرّ عليّ دفع الحساب، وتتركها تتناول غذاءها بمفردها.

وعلى النقيض من ذلك، فإن كثيراً من غير المهتمات بدروس الجامعة، عندما تدعى للغذاء، فإنها تشملك بنظرة متوهجة، وتقول لك بإهتمام: «الآن حدثني عن نفسك» والنتيجة أنه سيقول لأصدقائه عنها، إنها ليست رائعة الجمال، «إلا أنني لم أقابل متحدثة أفضل منها.

يجب على الرجال أن يعبروا عن تقديرهم للجهود الجبارة التي تبذلها المرأة لكي تبدو بمظهر لائق وملابس لائقة، الرجال لا يدركون إلى أي مدى تهتم المرأة بالملابس، فإذا التقى رجل وامرأة برجل وامرأة آخرين فإنه من النادر أن تنظر المرأة للرجل الآخر، إنها تنظر عادة لترى كيف تلبس المرأة الأخرى.

وعندي في قصاصات قصة خيالية، لكنها توضح الحقيقة، وسوف أذكرها لكم:

جلست إمرأة ريفية في نهاية يوم عمل شاق، ووضعت كومة من الدريس أمام رجال عشيرتها بدلاً من الطعام، وعندما تساءلوا وقد أخذتهم الكرامة عما إذا كان قد مسها الجنون، أجابت:

«لماذا؟ كيف أعرف أنكم ستلاحظون الفرق؟ فقد كنت أطهو لكم الطعام عشرين سنة

خلت، ولم أسمع في مرة - كلمة واحدة تدل على أنكم تفرقون بين الطعام والدريس!»

كان الأرستقراطيون المرفهون في عهد القيصرية الروسية أفضل في سلوكهم، فقد كان من عادة الطبقات العليا، عندما كانوا يستمتعون بعشاء جيد، أن يصروا على إظهار ثنائهم العذب للطاهي بعد إحضاره لحجرة الطعام.

فلماذا لا يكون لديك مثل هذه العناية بزوجتك؟ في المرة القادمة التي تصنع لك زوجتك فيها دجاجة مقلية شهية، قل لها ذلك..دعها تعرف أنك تقدر حقيقة الفرق بين الطعام وبين الدريس.

أو كما اعتاد تكساس جينان أن يقول:

«اعط الفتاة الصغيرة يداً كبيرة، ولا تخش أن تدعها تعرف مدى أهميتها لديك، فقد كان دزرائيلي من أفضل رجال السياسة الذّين أنجبتهم بريطانيا، إلا أنه - كما رأينا - لم يكن يخجل من أن يدع العالم كله يعرف إلى أي مدى يقدر ويحترم المرأة البسيطة.

في أحد الأيام، بينما كنت أطالع في إحدى المجلات - وجدت حديثاً ممتعاً مع إيدي كانتور.

يقول إيدي كانتور: «إنني أدين لزوجتي بأكثر مما أدين لأي شخص في العالم فقد كانت أفضل صديق لي، وساعدتني علي أن أشق طريقي في الحياة، وبعد أن تزوجنا ادخرت كل دولار واستثمرته. لقد كونت ثروة لي، وانجبنا خسمة أبناء رائعين، لقد جعلت البيت رائعاً بالنسبة لي دائماً، فإذا بلغت إلى مكانة مرموقة في أي مكان، فالفضل يرجع لها.

في هوليود حيث يعتبر الزواج مخاطرة لا يقدم عليها أشد المقامرين جرأة، كان أسعد الزيجات القليلة هناك هو زواج وارنر باكستر، قرينته تخلت عن عملها المرموق في المسرح عندما تزوجته، إلا أن تضحيتها لم تفسد سعادتها أبداً. يقول وارنر باكستر

عنها، «إنها افتقدت التصفيق في المسرح إلا أنني حاولت أن أجعلها واعية تماماً بتصفيقي لها، وإذا كانت المرأة تجد السعادة فإنها تجدها في تقدير زوجها وإخلاصه لها. وإذا كان هذه التقدير وهذا الإخلاص حقيقيين فإنهما يكونان سبباً إضافياً للسعادة». وهنا نقول:

إذا أردت تسعد حياتك الزوجية طبق القاعدة ٤ وهي:

عبرّ عن تقدير مخلص.

الفصل الخامس

إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة

جورج كوهان، على كثرة مشاغله في برودواي، اعتاد أن يتصل تليفونياً بأمه مرتين في اليوم حتى موتها، فلماذا نفترض أنه كان يخبرها بأنباء في كل مرة؟ لا، إن معنى هذه الإهتمامات الصغيرة أنها تظهر لمن تحبها أنك تفكر فيها وتريد أن تدخل السرور إلى قلبها وإسعادها وراحتها وقربها إلى قلبك.

النساء يعطين أهمية كبرى لأعياد الميلاد والمناسبات السنوية. والسبب في ذلك سيظل أحد أسرار المرأة، ومعظم الرجال يمارسون حياتهم دون اهتمام كبير بالتواريخ، إلا أن هناك بعض التواريخ التي لا تنسى وهي عام ١٤٩٢، عام ١٧٦٦ وتاريخ ميلاد زوجتك، وتاريخ زواجك. وإذا احتاج الأمر، يمكنك أن تغفل التاريخين الأولين ولكن أن تهمل الآخرين.

القاضي جوزيف ساباث من شيكاغو، والذي فصل في أربعين ألف حالة خلاف زوجي، وكان سبباً في مصالحة ألفين من الأزواج، يقول: «إن الأشياء التافهة تكون أساس أغلب التعاسات الزوجية. إن شيئاً بسيطاً مثل تلويح الزوجة لزوجها وهي تودعه عند ذهابه للعمل صباحاً قد تمنع حالات طلاق كثيرة».

كثير جداً من الرجال يهونون من قيمة هذه الأشياء اليومية الصغيرة، وكما قال جانيون مادوكس في مقال بمجلة «بيكتوريال ريفيرا»: «إن المنزل الأميركي يحتاج فعلاً لبعض الأشياء الجديدة الصغيرة، الإفطار في السرير هو أحد المتع المحببة التي يحب أن يمارسها عدد أكبر من النساء، إن الإفطار في السرير بالنسبة للمرأة مثل النادي الخاص بالنسبة للرجال».

ومـاالزواج إلا سلسلة من الأحـداث التـافـهـة، وإنني لأشـفق على الأزواج الذّين يتـجـاهلون هذه الحـقـيقـة، وتلخص «إرنا سـانت فـينسـينت مـيلان» كل ذلك في أحـد قصائدها القصيرة فتقول: «ليس ضياع الحب هو الذي يشقيني ولكن الذي يشقيني أنه ضاع بسبب أشياء صغيرة».

توقع المحاكم الطلاق - طوال أيام ست - بنسبة واحد من كل عشر زيجات كم عدد الزيجات التي نفترض أنها تدمرت بسبب مأساة حقيقية، أنا واثق أنها قليلة للغاية، فلو كان بإمكانك أن تجلس فتسمع إلى شهادة هؤلاء الزوجات والأزواج التعساء، ستعرف أن الحب ذهب بسبب أشياء صغيرة.

قص هذا النص! الصقه داخل قبعتك! أو على المرآة، حيث تراه كل يوم وأنت تحلق ذقنك:

«سوف أمر في هذا الطريق مرة واحدة فقط، لذلك فأي خير يمكنني القيام به؟ أي عطف يمكن أن أظهره لأي إنسان لأفعله الآن، لن أسوفّه، أو أهمله، لأنني لن أعبر هذا الطريق مرة أخرى.

لذلك إذا اردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة رقم ٥:

اظهر قليلاً من الإهتمام!.

الفصل السادس

لا تهمل هذا الشيء

تزوج وولتر امروتش ابنة جيمس بلين، أحد أعظم الخطباء في أمريكا، والذي كان مرشحاً للرئاسة يوماً، ومنذ أن التقيا منذ عدة أعوام في منزل اندروكارنيجي في سكوتلاندة، يعيش آل دامروتش حياة سعيدة.

ما السر في ذلك؟

تجيب السيدة دامروتش قائلة: بعد العناية باختيار شريك الحياة يكمن السر في اللطف والتأدب بعد الزواج، ليت الزوجات الشابات يتعاملن مع أزواجهن باللطف الذي يعاملن به الغرباء. فأي رجل يهرب من اللسان السليط.

إن الوقاحة هي السرطان الذي يلتهم الحب، كل واحد يعرف ذلك. إلا أنه من المعروف أننا نتأدب مع الغرباء أكثر من تأدبنا مع أقاربنا. فنحن لا يمكن أن نقاطع الغرباء قائلين: «يا إلهي! هل ستحكي هذه القصة القديمة مرة أخرى؟» نحن لا نفكر أدنى تفكير في فتح خطابات أصدقائنا بدون إذنهم أو التجسس على أسرارهم الشخصية. أفراد أسرتنا فحسب، الأقربون إلى قلوبهم هم الذّين نجرؤ على إهانتهم بسبب أخطائهم التافهة.

يقول هنري كلاي رينسر إن «الأدب واللطف هو الذي يحجب عن العين البوابة المشوهة، ويجعلنا نعتني بالزهور في الفضاء الذي بعد البوابة».

إن الأدب مهم لزواجك كأهمية الزيت لموتور سيارتك.

أو ليفروبندل هولمز لم يكن متسلطاً في منزله، كان اهتمامه ورعايته للمنزل كبيرين حتى أنه ليشعر بالحزن والإحباط إذا أصابهم ضرر، كان يحاول أن يخفي أحزانه ومشاعره عن أفراد أسرته، كان يضطر إلى احتمال هذه المشاعر بنفسه حتى لا

تنعكس على الآخرين.

في هولندا تخلع حذاءك على عتبة الباب قبل أن تدخل المنزل. فيجب أن نتعلم درساً من الهولنديين، ونترك مشكلات العمل في الخارج قبل أن ندخل بيوتنا.

كتب وليام جيمس مرة في مقال بعنوان: «العمى البشري» يقول: «العمى الذي يعانيه البشر، والذي تتناوله هذه المقالة هو العمى الذي نتعامل به مع مشاعر المخلوقات والبشر اللذين يختلفون عنا» إن العديد من الرجال لا يحلمون بأن يتحدثوا بقسوة مع أحد العملاء، أو حتى مع زملائهم في العمل، ولكنهم لا يرون بأساً في صراخهم في وجه زوجاتهم. إن الزواج أكثر أهمية وحيوية من العمل لسعادة الإنسان. السعداء في زواجهم أسعد قطعاً من العباقرة في خلواتهم.

تور جينيف، الروائي الروسي العظيم، صفق له كل العالم المتحضر، إلا أنه قال «أنا مستعد أن أتخلى عن عبقريتي، وكل مؤلفاتي لإمرأة إذا كنت قد عدت للمنزل متأخراً وتناولت عشائي».

ولكن ماهي فرص النجاح في الزواج على كل الأحوال؟ تعتقد دوروثي ديكس أن نصف الزيجات فاشلة، إلا أن د. بول بوبينوني يعتقد خلاف ذلك. فهو يقول «إن فرصة الرجل في النجاح في الزواج أفضل من فرصة نجاحه في أي مشروع آخر، فمن كل الرجال الذّين يعملون في التجارة يفشل ٧٠٪ ومن بين الرجال والنساء الذّين يتزوجون، نجح ٧٠٪.

وتلخص دورثي ديكس الأمر كله على النحو التالي :

«بالمقارنة بالزواج، فإن الميلاد حادث صغير في حياتنا، والموت حادث تافه، ليس هناك إمرأة تستطيع أن تفهم لماذا يبذل الرجل في تسيير أمور بيته بنفس المجهود الذي يبذله لإنجاح عمله أو حرفته. ولكن بالرغم من أن زوجة قانعة وبيتا سعيداً هادئاً أهم للرجل من مليون دولار، فإنه ليس هناك رجل بين كل مائة رجل يفكر بشكل جدي، أو يبذل جهداً أميناً لكي ينجح زواجه، إنه يترك أهم شيء في حياته كلها للحظ، والنساء لا

يستطعن فهم لماذا يرفض أزواجهن التعامل معهن بطريقة دبلوماسية، ويستعملون الفظاظة والغلظة بدلاً من الرقة واللطف،

كل رجل يعرف أنه إذا منحها بعض المجاملات البسيطة من أنها سيدة منزل رائعة، فإنها تساعده، وتدخر له كل دولار.

كل رجل يعرف أنه لو أخبر زوجته كيف تبدو جميلة أو أنيقة في الثوب الذي اشترته العام الماضي، فلن تفرط فيه من دخل أحدث الموديلات باريس.

كل رجل يعرف أنه في إمكانه أن يقبل عيني زوجته ويبقيها مغمضتين حتى تصبح عمياء، وأن عليه فقط أن يمنحها لمسة دافئة علي شفتيها لكي يجعلها بكماء.

كل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الأشياء عنها، لأنها أعطته خريطة كاملة عن كيفية التعامل معها. وهي لا تعرف أبداً، إذا كان عليها أن تغضب في وجهه أم تحتقره عندما يتشاجر معها. وأن يدفع ثمن هذا كله. فيضطر إلى أكل الوجبات السيئة وإضاعة أمواله، وشراء ثياب جديدة وسيارة ليموزين ولآلئ لها بدلاً من أن يتكبد مشقة امتداحها قليلاً ومعاملتها بالطريقة التي ترجو أن يعاملها بها.

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة رقم ٦ وهي:

كن مهذباً ولطيفاً!.

الفصل السابع

لا تكن زوجاً أمياً

دعت الدكتورة كاثرين بيمنت ديفين، الأمين العام لمكتب هايجين الإجتماعي، ألف إمرأة متزوجة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الخاصة بصراحة مطلقة، وكانت النتيجة مفاجئة وصادمة عن التعاسة الجنسية، والتي يعاني منها البالغون الأميركيون. وبعد الإطلاع على الإجابات التي تلقتها من هؤلاء النساء، نشرت الدكتورة ديفيز - بدون تردد - الأسباب المقنعة للطلاق في البلاد ألا وهي التوافق الجنسي المفتقد.

وتؤكد دراسة د/ ج. هاميلتون هذه النتيجة، فقد قضي د. هاميلتون أربع سنوات يدرس زيجات مائة رجل وإمرأة، وكان يسأل هؤلاء كل على حدة حوالي أربعمائة سؤال بشأن حياتهم الزوجية، وكان يبحث مشكلاتهم بشكل مضنٍ حتى أن البحث بكامله استغرق أربع سنوات، واعتبر هذا العمل عملاً هاماً من الناحية الإجتماعية. حتى أن مجموعة من كبار المهتمين بالأنشطة الخيرية قاموا بتمويله. يقول د. هاملتون «سيكون تهوراً وتحاملاً شديدين من أي طبيب نفسي أن يقول إن أشد التصدعات الزوجية ليس مصدرها عدم التوافق الجنسي، حيث يمكن تجاهل التصدعات التي تنبع من مشكلات أخرى، في حالات عديدة إذا كانت العلاقة الجنسية نفسها مرضية».

وقد درس. بول بوبينوي، بصفته رئيس معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس آلاف الزيجات، ووفقاً لما يقوله يرجع الفشل في الزواج عادة إلى أربعة أسباب رتبها كالتالي:

١ - عدم التوافق الجنسي.

٢ - اختلاف الرأي في كيفية قضاء وقت الفراغ.

٣ - الصعوبات المالية.

٤ - أن يكون أحد الطرفين غير طبيعي من الناحية العقلية أو الجسمية أو العاطفية.

لاحظ أن الجنس يجيء في البداية، والغريب أن الصعوبات المالية تأتي في المرتبة الثالثة في القائمة.

كل الثقات والخبراء في مجال الطلاق يوافقون على الأهمية العظمى للتوافق الجنسي، فمنذ عدة سنوات أعلن القاضي هوفمان، قاضي محكمة العلاقات الأسرية أن «تسعاً من كل عشر حالات طلاق يكون سببها المشكلات الجنسية».

ويقول عالم النفس الشهير جون واطسن: «الجنس هو - بلا شك - أهم موضوع في الحياة، إنه الشيء الذي يسبب أشد التصدعات في سعادة الرجال والنساء».

وقد سمعت عدداً من الأطباء الممارسين في أحاديث لهم يقولون بشكل علمي نفس الشيء. أليس مثاراً للشفقة إذن أنه في القرن العشرين بكل مالدينا من معرفة وعلم تتدمر زيجات وتتحطم حياة كثيرين بسبب الجهل بهذه الغريزة البدائية الطبيعية؟

هجر أوليفر بترفيلد - بعد ثمانية عشر عاماً من عمله كقس. منبره، لكي يرأس خدمة التوجيه الأسري في مدينة نيويورك، وقام بتزويج العديد من الشباب. يقول: «وأنا في بداية تجربتي كقس اكتشفت أنه بالرغم من الحب والنوايا الطيبة، فإن العديد ممن يأتون للزواج أميّون فيما يتعلق بالزواج.

ويكمل حديثه:

عندما نضع في الإعتبار أننا نترك مشكلة التوافق في الزواج للحظ، يصبح من الأعاجيب أن نسبة الزواج لدينا ١٦٪ فقط. إن عدداً رهيباً من الأزواج والزوجات ليسوا

متزوجين بشكل حقيقي، وإنما فقط غير مطلقين، إنهم يعيشون في مكان بين الجنة والنار.

ويقول د. بترفيلد أن «الزيجات السعيدة نادراً. ماتكون نتاج الحظ، إنها بناء معماري من حيث أنها في حاجة إلى تخطيط ذكي وواع».

وللمساعدة في هذا التخطيط أصر د. بترفيلد لسنوات أن أي إثنين يقوم بتزويجهما يجب أن يبحث معهما بصراحة خططهما للمستقبل. ونتيجة لهذه المناقشات وصل إلى حقيقة مؤداها أن الكثير من المتزوجين «أميون فيما يتعلق بالزواج».

ويقول د. بتر فيلد إن «الجنس ليس إلا أحد الأشياء الموضية الكثيرة في الحياة الزوجية، ولكن مالم تكن هذه العلاقة على النحو الصحيح، لن يكون أي شيء على نحو صحيح».

ولكن كيف يكون على نحو صحيح؟

يقول د. بتر فيلد: «يجب أن يستبدل الصمت العاطفي بالقدرة على المناقشة الموضوعية للحياة الزوجية، وليس هناك وسيلة لتنمية هذه القدرة أفضل من كتاب تعليمي ذي ذوق رفيع، وهناك العديد من هذه الكتب بالإضافة إلى كتابي «الزواج والتوافق الجنسي» ولذلك فإن القاعدة السابقة لكيفية الحفاظ على حياتك الأسرية سعيدة هي:

إقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية أسعد:

القاعدة ١: لا للنكد

القاعدة ٢: لا تحاول أن تغير شريك حياتك.

القاعدة ٣: لا تنتقد.

القاعدة ٤: عبر عن تقدير صادق .

القاعدة ٥: اظهر قليلاً من الإهتمام.

القاعدة ٦: كن مهذباً ولطيفاً.

القاعدة ٧: إقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

أسئلة للأزواج

في عددها الصادر في يونية سنة ١٩٣٣ نشرت مجلة «أمريكان ماجازين» مقالاً بقلم إيميت كروزيه بعنوان: لماذا تصبح الزيجات تعيسة؟» ونعيد هنا مجموعة من الأسئلة التي وردت في هذا المقال.

وقد تجد أن الأمر جاد ويستحق الإهتمام، لذا أجب على هذه الأسئلة ثم اعط لنفسك عشر نقاط، نقطة لكل سؤال تجيب عليه بالإيجاب.

أسئلة الزواج:

١ - هل تمنح زوجتك هدية من الزهور في المناسبات في عيد ميلادها أو في عيد زواجكما؟

٢ - هل تحرص على ألا تنتقدها أمام الآخرين؟

٣ - هل تعطيها مالاً تنفقه بالكامل كما يحلو لها، بعيداً عن مصروفات المنزل؟

٤ - هل تبذل مجهوداً لكي تفهم مزاجاتها الأنثوية المختلفة وتساعها خلال فترات التعب والتوتر وعدم الشعور بالإرتياح؟

٥ - هل تقضي نصف أوقات إجازتك على الأقل مع زوجتك؟

٦ - هل تمتنع عن المقارنة بين طهي زوجتك أو عنايتها بالمنزل وبين طهي وعناية والدتك أو زوجة بيل جونز، إلا إذا كانت المقارنة في صالح زوجتك؟

هل تهتم بشكل كبير بحياة زوجتك الفكرية، ونواديها ومجتمعاتها، والكتب التي تقرأها، ورأيها في المشكلات المطروحة؟

٨ - هل تترك لها حرية الرقص وتلقي الإهتمام الودود من رجال آخرين دون إبداء تعليقات غيورة؟

٩ - هل تقتنص الفرص لكي تمدحها وتعبر عن إعجابك بها؟

١٠ - هل تشكرها على الأشياء الصغيرة التي تفعلها من أجلك، مثل تثبيت زر، ورتق جواربك وإرسال ملابسك للتنظيف؟

أسئلة للزوجات

١ - هل تعطي لزوجك الحرية الكاملة في شؤون عمله، وهل تمتنعين عن انتقاد زملائه أو اختياره لإحدى السكرتيرات أو الوقت الذي يمكثه في العمل؟

٢ - هل تبذلين كل ما في وسعك لكي تجعلي منزلك نظيفاً وجذاباً؟

٣ - هل تنوعين في قائمة الطعام بحيث لا يستطيع أبداً توقع ماالذي سيجده عندما يجلس على المائدة؟

٤ - هل تلمّين إلماماً جيداً بعمل زوجك بحيث تستطيعين مناقشته؟

٥ - هل تستطيعين مواجهة التقلبات المالية بشجاعة وبشاشة دودن انتقاد زوجك بسبب أخطائه أو مقارنته بالرجل الأكثر نجاحاً؟

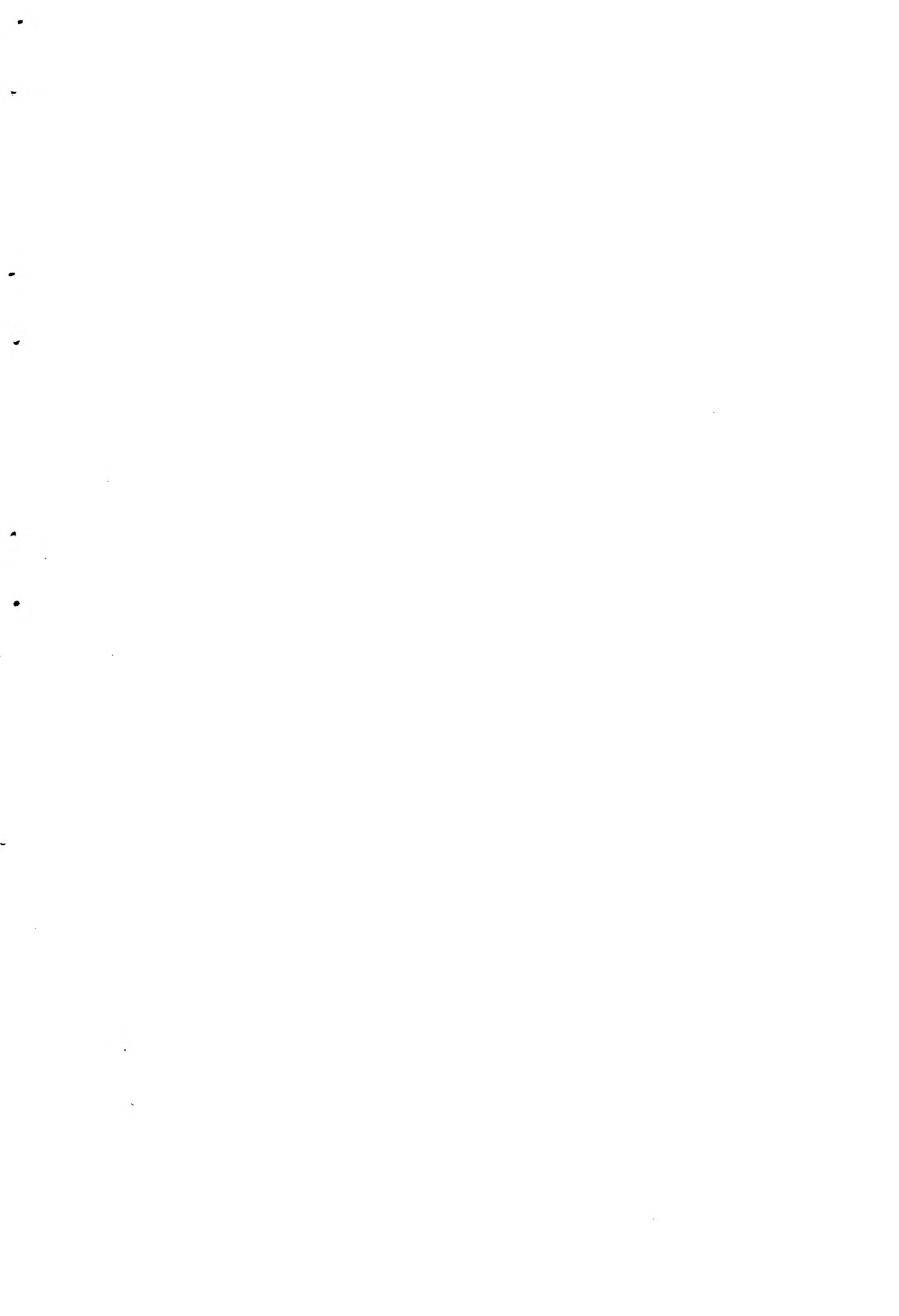
٦ - هل تبذلين جهداً خاصاً للتودد لوالدته أو أقاربه؟

٧ - هل تراعين في ملبسك ما يحبه زوجك، ومالا يحبه من الألوان والموديلات؟

٨ - هل تسويان الخلافات الصغيرة في الرأي لتحقيق الإنسجام؟

٩ - هل تبذلين جهداً لتعلم الاعبات التي يحبها زوجك حتى تستطيعين مشاركته في أوقات الفراغ؟

١٠ - هل تتابعين الأحداث اليومية والكتب الجديدة والأفكار الجديدة حتى تحتفظي باهتمام زوجك بك من الناحية العقلية.



ديل كارنيجي (الكاتب)

ديل كارنيجي هو الرجل الذي يتوافد كبار رجال الأعمال في نيويورك. لطلب توجيهاته ونصائحه العملية فيما يتعلق بالتعامل مع الناس. وخلال الأربع والعشرين سنة الأخيرة قام بتدريب أكثر من ١٥٠٠٠ رجل أعمال كما أوضحنا سابقاً.

وبين هؤلاء الرجال بعض أشهر الشخصيات في أمريكا، لقد اثبتت محاضرات ديل كارنيجي في معهد كارنيجي للحديث المؤثر والعلاقات الإنسانية حتى أن المنظمات الكبرى مثل شركة وستنجهاوس للكهرباء والصناعة، وشركة ماجدو - هيل للنشر، وغرفة بروكلين التجارية، والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء، وشركة تليفونات نيويورك وجهت هذا التدريب في مكاتبها لأعضائها والتنفيذيين بها. وكتاب «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس» هو التجربة الحيّة والنتيجة المباشرة لهذا الجهد الفريد منه، وهو الكتاب الوحيد العملي الذي كُتِبَ لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم اليومية في العلاقات الإنسانية.

ولد السيد كارنيجي في مزرعة بميسوري، وقد التحق بكلية المعلمين حيث استغرقه في النقاش والجدل الذي يهدف إلى التغلب على عقدة الإحساس بالدونية، وبعد التخرج فكر في التدريس مقابل دولارين في اليوم، إلا أنه تخلى عن الفكرة عندما علم أنه في إمكانه أن يحصل على دولارين في اليوم لو عمل كبائع لمدرسة، إلا أن القرويين في ميسوري بدوا غير قابلين للتأثر بالثقافة، ولذلك نقل نشاطه لتعبئة اللحوم أو أن يسافر إلى أوماها، ومعه شحن أحصنة برية ولحوم خنزير خلال الغرب الأوسط (ميدل إيست) لمدة عامين.

وصل إلى نيويورك سنة ١٩١١ وسجل إسمه في أكاديمية الفنون الدرامية،

ومكّنه هذا التدريب من الإلتحاق بفرقة «بولي في اسيركاس» أو «بَكَرَةَ السيرك» إلا أنه عندما التقى بممثلين يبلغ عمرهم خمسة وستين عاماً مازالوا يقومون بعمل غير ثابت أو دائم، قدّر على الفور أن يبحث عن وظيفة توفر له مستقبلاً أكثر أماناً، وبالفعل عاد إلى نيويورك وعمل في بيع عربات النقل في مقابل عمولة. ثم سأل نفسه عن أفضل شيء يناسبه في الحياة، واسترجع تجربته في النقاش والجدل: وذهب إلى شارع ١٢٥ ي.م.س.أ. 125 Strect y.m.c.a حيث تحدث إليّ المسؤولين بشأن السماح له بتدريس منهج عن التحدث العام أمام جمهور.

في البداية حصل على دولارين في الليلة، ولكن بعد فترة وجيزة أصبح يحصل على ثلاثين دولاراً في الليلة، ويقول عن ذلك: «لقد فاق ذلك أقصى توقعاتي».

وكانت نظريته أن يبثّ الثقة بشكل تدريجي، بحيث كان يجعل الرجال يقفون على أقدامهم، ويتحدثون أولاً عن وظائفهم، وكلابهم وما يرونه من خلال نوافذ مكاتبهم، ثم يتقدم إليّ موضوعات خطابية، واكتشف أن الرجل الذي يقف وبتوازن أمام حشد من الناس يصبح واثقاً من نفسه متوازناً ومقنعاً في اللقاءات الأكثر شخصية في الحياة، وكان هذا التفكير هو البداية الحقيقية لمعهد كارنيجي الذي علم اليوم آلاف الناس كيف يتحدثون شكل مؤثر وفعال، وكيف يطورون شخصياتهم، وكيف يؤثرون على الرجال في مجال العمل.

محتويات الكتاب

انتهى بحمد الله